



KLACHTENBOEK 2017

7 maart 2018

Vlaamse
Ombudsdienst

Klachtenboek 2017

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 2017 maakt melding van een record-aantal van 5.780 verzoeningsresultaten (u vindt alle voorgaande klachtenboeken op www.vlaamseombudsdienst.be, rubriek “documentatie”) en staan dus in het volgende perspectief

Totaal aantal klachten Vlaamse overheid

Legislatuur 2009-2014	Tussenstand legislatuur 2014-2019
242.050 (jaargemiddelde 48.410)	235.042

Vlaams klachtenbeeld 2017

Beleidsdomein	Klachten in 2017	Verzoeningen in 2017
Mobiliteit (oa. De Lijn, wegen, kilometerheffing)	44.964	2.149
Cultuur, Jeugd, Sport en Media (o.a. VRT)	5.601	41
Werk en Economie	4.301	611
Energie, Water, Omgeving en Wonen	3.931	2.239
Welzijn	2.080	458
Belastingen	1.306	131
Onderwijs	719	105
Overige, waaronder Gender en Mensenrechten	669	46
TOTAAL	63.571	5.780



Bart Weekers,
Vlaams Ombudsman
Brussel, 7 maart 2018

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

44.964 klachten

Jaarrapport klachten 2017

Departement Mobiliteit
en Openbare Werken

2017: een scharnierjaar voor het klachtenmanagement van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW)

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken koos in 2017 resoluut voor een nieuwe, gecentraliseerde aanpak voor klachten en meldingen.

Het departement bestaat uit afdelingen met een zeer divers dienstenaanbod. Met de zesde staatshervorming kreeg het departement er nog extra bevoegdheden en taken bij. Een aantal van deze nieuwe opdrachten gaan gepaard met klantencontact, zodat het aantal rechtstreeks contactnames (klachten, vragen, meldingen, suggesties, ...) sterk steeg. De bij het departement tot voor kort bestaande systemen waren hier niet op voorbereid. In zijn het jaarrapport 2016 was de Vlaamse Ombudsdienst dan ook streng voor het Departement Mobiliteit en Openbare Werken.

Naar aanleiding van de gestegen contactnames met burgers, de kritiek van de Ombudsman en daaropvolgende gesprekken met de Vlaamse Ombudsdienst herbekeek het departement de manier waarop het met klachten, suggesties en opmerkingen omgaat radicaal in 2017. Het departement zette een organisatiebreed, gecentraliseerd systeem op om klachten en vragen te behandelen.

We willen in dit rapport vooral focussen op de tendensen en de evolutie naar die verbetering die we al afgelegd hebben (en nog verder moeten afleggen in 2018). De eerste helft van 2017 gingen er veel inspanningen naar het uittekenen van het proces; de tweede helft was gericht op de selectie en implementatie van de nieuwe tool (case-management-systeem) om tot een betere klachtenbehandeling te komen.

Omschrijving van de vorige situatie: decentralisatie

Vóór 2017 was er geen gecentraliseerde aanpak van het klachtenmanagement. Elke afdeling van het departement gaf hier een eigen invulling aan. Sommigen hadden een eigen systeem voor opvolging ontwikkeld en hielden de info nauwgezet bij. Anderen reageerden ad hoc op mails en vragen waarbij het mogelijk was dat een deel van de klachten en meldingen onbeantwoord bleef. De enige constante was dat ze allen jaarlijks rapporteerden aan de klachtenmanager bij de Stafdienst en de Ombudsdienst.

Knelpunten bij deze aanpak die uiteindelijk resulteerden naar doelgerichte acties in 2017:

1. Elke afdeling, dienst en entiteit heeft een specifiek publiek en communiceerde in verschillende stijlen.
2. Er werd op een verschillende wijze omgegaan met dezelfde kanalen (communicatie) en er was een verschil in uitvoering van dezelfde processen.
3. Dezelfde gegevens werden in meerdere systemen beheerd en/of bewaard. Dit zorgde voor dubbel werk, onduidelijkheid over de juiste versie van gegevens, inconsistentie van informatie en risico op fouten.
4. Zoals op vele plaatsen werd door vele medewerkers de inbox gebruikt als archief. Het gevaar hiervan is dat gegevens (per ongeluk) verloren kunnen gaan, moeilijk toegankelijk zijn en dit extra werk of bijkomende kosten met zich meebrengt.
5. De systemen waren niet geïntegreerd en werkten bijgevolg los van elkaar. Of er werd buiten de systemen om gewerkt (aparte excel-files, lijsten,...). Dat bracht met zich mee dat niet alle info op één plaats beschikbaar was, wat voor extra (opzoek)werk zorgde en mogelijk ook inconsistente of verouderde gegevens opleverde.

Het was duidelijk dat het departement gebaat zou zijn met een adequaat centraal klachtenbehandelingsysteem.

Project naar centralisatie

Begin 2017 besliste het departement daarom te starten met een gecentraliseerd systeem voor het behandelen van klachten en vragen.

Dit project valt uiteen in volgende stappen:

1. De opmaak van een gedragen departementale **visie** op klachtenmanagement.
2. Het uittekenen van het **proces** voor de behandeling van klachten.
3. Het ontwikkelen van een **ondersteuningstool** voor de behandeling van klachten.
4. Het uitrollen van een **communicatietraject**, zowel intern als extern.
5. Het monitoren van de resultaten en het gebruik van de resultaten als een driver voor een **optimalisering** van de werking van het departement.

1.1 Ontwikkelen van een nieuwe visie inzake klachtenmanagement

De Directieraad van het departement keurde op 17 februari 2017 een visie goed aangaande klachtenmanagement (bijlage 1).

In die visie worden ambities bepaald die betrekking hebben op de klantgerichtheid van behandeling, tevredenheid van klagers, laagdrempeligheid, het aantal klachten (zoveel mogelijk ontevreden klanten klagen) en het als organisatie leren van klachten.

Ook wordt vastgelegd wat deze ambities betekenen voor bijvoorbeeld de communicatie met klanten, inrichting van de klachtenbehandeling (organisatie, proces, medewerkers), verantwoordelijkheden en 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. En/of omdat ze betrokken zijn bij de behandeling van klachten, het leren van klachten en het voorkomen dat ze nogmaals ontstaan.

Leidinggevenden hebben een belangrijke rol in het coachen van medewerkers in het herkennen van klachten, in het klantgericht afhandelen ervan en in het trekken van lessen nadien. Onze leidinggevenden hebben een motiverende en inspirerende rol en dienen continu het belang van klachten aan te geven. Klachten zijn om van te leren en niet om mee te slaan. Verder is het van belang dat leidinggevenden zelf het goede voorbeeld geven bij de klachtbehandeling.

De maanden daarna werd deze visie vertaald in de nieuwe aanpak. De Stafdienst werd hierbij ondersteund door afdelingsoverschrijdende werkgroepen en een externe consultant.

1.2 Het uittekenen van het proces

De projectgroep heeft de voorgestelde visie vertaald naar een bedrijfsproces voor de behandeling van klachten, suggesties en opmerkingen.

Voor het verwerken van contactnames kiest het departement voor één geïntegreerd online aanspreekpunt: <https://www.mow-contact.be>. Via dit kanaal worden alle meldingen in detail gecapteerd, behandeld en verwerkt. Het departement zet deze site in

al zijn communicaties naar voren als dé locatie voor klachten, suggesties en opmerkingen met betrekking tot het Departement Mobiliteit en Openbare Werken.

Dit platform leidt bezoekers naar de passende omschrijving van hun klacht of vraag via een korte, laagdrempelige en klantgerichte, vragenlijst. Het is de bedoeling om in de toekomst op deze site ook korte antwoorden aan te bieden (to do).

Vragen en klachten buiten de bevoegdheid van het departement MOW worden klantgericht begeleid naar een gepaste ontvanger.

Omdat het project niet alleen de behandeling van klachten omvat, kiest het Departement Mobiliteit en Openbare Werken ook om van klantenmanagement te spreken in plaats van klachtenmanagement. Klantenmanagement gaat ook heel wat breder dan klachtenmanagement. Het opzet is duidelijk: ook klachten komen van klanten.

1.3 Principes van het geïntegreerd aanspreekpunt en de klantentool

We streven naar een drietrapsbenadering:

- heldere informatie bij Informatie Vlaanderen (1700);
- een centraal aanspreekpunt bij de Stafdienst;
- de Ombudsdienst in geval van escalatie.

De eerste trap van het departement bestaat erin om de samenwerking te verdiepen met 1700, het gratis informatienummer van de Vlaamse overheid. De bedoeling is dat 1700 vragen zal beantwoorden rond bepaalde thema's in ons departement. Deze samenwerking met 1700 is gratis zolang de info eerste lijn of basis blijft. 1700 vraagt wel een duidelijk engagement van het departement: draaiboeken aanbieden, telefoonpermanentie garanderen tijdens afgesproken uren, wijzigingen tijdig en pro-actief doorgeven, anticiperen op nieuwe projecten of werken, ... Het opstellen van draaiboeken per thema met onder meer een FAQ is dus een vereiste. Met bijvoorbeeld een waterdichte fiche voor vaarbewijzen en homologaties kan 1700 heel veel vragen capteren. Het opmaken van deze fiches vergt in dit beginstadium extra werk van de dossierbehandelaars, maar loont zich uiteindelijk op lange termijn: beleidsmedewerkers en inhoudelijke specialisten krijgen meer tijd voor hun andere taken. Gesprekken met 1700 zijn momenteel volop aan de gang. Er zal gefaseerd gestart worden met de meest bevroegde materies.

In een tweede trap worden alle vragen die Informatie Vlaanderen (1700) niet kan beantwoorden gecentraliseerd bij de Stafdienst. Dit unieke aanspreekpunt bij de Stafdienst (<https://www.mow-contact.be>) leidt bezoekers naar de passende omschrijving van hun klacht of vraag en daarna naar een antwoord waar ze iets mee zijn. Het is de bedoeling om op termijn waar dat mogelijk is standaardantwoorden aan te bieden op de veel gestelde vragen (oplossingendatabank).

Het geïntegreerd aanspreekpunt is intuïtief, laagdrempelig en gebruiksvriendelijk. Hierbij streven we naar eenvoud in weergave, opbouw en taalgebruik. Woord en wederwoord zijn uiteraard toelaten. Daarnaast wordt er een standaard sjabloon opgesteld voor ontvangstmeldingen en definitieve antwoorden bij klachten.

Twee personeelsleden van de Stafdienst zijn verantwoordelijk voor het centrale klantenmeldpunt. Andere collega's kunnen altijd inspringen: door de geüniformeerde werkwijze kunnen meerdere mensen te allen tijde tegelijk dossiers verwerken.

De behandeling van een contactname gebeurt in eerste lijn bij de Stafdienst van het departement. Pas wanneer de expertise van de andere afdelingen noodzakelijk is, zal de

vraag verder doorgestuurd worden. Voor een maximale centrale behandeling is het noodzakelijk (en in het belang van de betrokken afdelingen) om de centrale klachtenbehandelaars steeds accuraat op de hoogte te houden. De eerder vermelde draaiboeken per thema (vaarbewijzen, homologaties,...) opgesteld voor Informatie Vlaanderen (1700) zullen de Stafdienst helpen om een antwoord te formuleren.

In deze beginfase worden de meeste vragen nog verder doorgestuurd naar de betrokken afdeling. De Stafdienst dient expertise op te bouwen ('*knowledge base*') en dient te beschikken over handleidingen over de verschillende materies en een lijst van veel gestelde vragen. Om die *knowledge base* uit te bouwen, zijn overlegmomenten vastgelegd en werden er handleidingen opgesteld samen met de betrokken experts: in eerste instantie de afdelingen Beleid, Maritieme Toegang en het Vlaams Huis voor Verkeersveiligheid. Eens op punt zal de Stafdienst steeds meer vragen zelf beantwoorden met gepersonaliseerde standaardantwoorden.

De dossierbeheerders kunnen klachten en vragen beantwoorden via het online platform. Het antwoord wordt automatisch verzonden naar de persoon die de klacht of vraag formuleerde. Alle antwoorden en bijlagen worden in dat systeem geregistreerd en kunnen op elk moment opgevraagd, doorzocht en ingekeken worden. De Stafdienst bepaalde zelf de wijze waarop dit wordt georganiseerd en weergegeven (rangschikking volgens thema's,...). Daarnaast gebeurt dit allemaal volgens de huisstijl (in samenspraak met het team Communicatie).

Na het ontvangen van een 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.

Er zal te allen tijde een overzicht zijn van alle dossiers die behandeld worden. Daarnaast zal ook altijd duidelijk zijn welke contactname door wie wordt behandeld en welke vragen nog niet werden beantwoord.

Op termijn zal ook een administratieve pagina voorzien worden voor interne evaluatie en rapportering. Hier worden dan statistieken aangeboden over het verloop van de klachten. Zo zal je kunnen oproepen hoeveel klachten er werden ontvangen per onderwerp, binnen een bepaalde periode en hoe snel een klacht beantwoord werd.

De vragen worden nu op mow.vlaanderen.be/contact gegroepeerd volgens deze thema's: rijopleidingen, homologaties, technische keuringen, ADR, geregeld vervoer, vaarbewijzen, Maritieme Toegang en varia. Op die manier wordt de grootste lading klantenreacties- en vragen van het departement gecapteerd.

CONTACTPUNT

DEPARTEMENT
MOBILITEIT & OPENBARE WERKEN



Vlaanderen
verbeelding werkt

Welkom op de contactpagina van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken. Je kan hier terecht met vragen, opmerkingen en suggesties **die te maken hebben met ons departement**. We zullen je vraag zo snel en goed mogelijk behandelen. We streven ernaar om informatie zo volledig, juist, begrijpelijk en actueel mogelijk te communiceren.

Wil je de elf afdelingen van ons departement beter leren kennen? Neem dan een kijkje op departement-mow.vlaanderen.be.

Klik hieronder eerst op een thema en stel daarna je vraag.

- Rijopleiding, homologatie voertuigen, technische keuring
- ADR - Het vervoer van gevaarlijke stoffen over de weg
- Geregeld vervoer
- Vaarbewijzen
- Maritieme Toegang
- Andere

Naar stap 2

Het departement streeft er naar dat deze selfserviceportaal bereikbaar is via de verschillende websites van het departement. Op gelijk welke site kan een 'knop/icoon' voorzien worden die de gebruiker leidt naar het contactformulier. De Stafdienst is er zich van bewust dat nog niet alle afdelingen gebruikmaken van het contactformulier. In samenspraak met de webbeheerder wordt hier werk van gemaakt. Dagelijks worden er aanpassingen gedaan. Per afdeling wordt continu bekeken welke generieke mailadressen en webtoepassingen kunnen geïntegreerd worden in het contactformulier. Daarnaast zijn er veel themawebsites binnen het departement die hun eigen contactformulieren hebben. Ook voor projectgebonden mailboxen (bijvoorbeeld voor het wegenwerkenproject in Waaslandhaven-Noord) wordt steeds bekeken of de vragen van de burgers niet beter via het contactformulier kunnen gebeuren.

In afwachting van de algemene implementatie wordt als tussenoplossing van de afdelingen verwacht dat ze

- vragen van burgers die binnenkomen via e-mail doorsturen naar info@mow.vlaanderen.be. De Stafdienst zal dan een ontvangstbevestiging sturen en daarna de vraag via het online platform verder registreren en behandelen.
- de afzender van vragen die via telefoon, sociale media, kabinet ...binnenkomen, doorverwijzen naar mow.vlaanderen.be/contact
- zo snel mogelijk alle contactinformatie aanpassen en mow.vlaanderen.be/contact toevoegen.

In een derde trap blijft een escalatie naar de Vlaamse Ombudsman mogelijk. Het is echter de bedoeling van de eerste twee stappen om deze derde stap maximaal te voorkomen en te vermijden.

1.4. Communicatie

Als klagende klanten een opportuniteit zijn om de dienstverlening van de organisatie te optimaliseren, dan moeten we klanten aanmoedigen om te communiceren. De klachtenberg moet zoveel mogelijk aan de oppervlakte komen. We moeten het klanten dus makkelijk maken om te klagen: via een helder communicatiekanaal, met zo weinig mogelijk drempels en aan de hand van een inzichtelijk klachtenafhandelingsproces. Daarnaast dienen we het klantenmanagementsysteem ook onder de aandacht te brengen. In samenspraak met de webbeheerder en het team Communicatie wordt hier werk van gemaakt. Dagelijks worden stappen gezet.

Parallel aan de implementatie van de nieuwe werkwijze, zal een flankerend communicatie-initiatief opgestart worden. In alle websites en in alle communicatie verwijzen we naar één centraal aanspreekpunt. Ook contactnames van burgers, die via andere externe kanalen binnenkomen, worden geïntegreerd worden in het systeem. Voorts worden bestaande klachtenregistratietools binnen het departement (TOD accountmanagement, homologatie, ...) mee in het project opgenomen.

De principes van de nieuwe visie en manier van werken werden gecommuniceerd naar alle personeelsleden via een MOWConnect van december 2017: zie bijlage 2.

1.5. Monitoring: Check & Act

Door klachten systematisch en grondig te analyseren, komen de oorzaken van de klachten naar boven waardoor de organisatie kan leren en groeien. Medewerkers leren optimaal als ze directe feedback op de kwaliteit van hun werk krijgen. En wat is nog krachtiger dan de klant zelf deze feedback te laten geven?

Ook ons departement kan enkel baat hebben bij de feedback die een geïntegreerde klachtenbehandeling genereert. Op die manier kunnen we gericht de eigen werking en processen kritisch onder de loep nemen en waar nodig bijstellen.

Bij klantenmanagement gaat het niet om de 'schuldvraag'. We gaan ons ook niet de vraag stellen of een klacht gegrond is of een klant recht heeft op een oplossing. Met zo'n opstelling zal een organisatie veel klagers teleurstellen. Bij kwaliteitsvol klantenmanagement is de schuldvraag geen issue. 'Het is niet altijd onze fout, wel altijd ons probleem' is onze visie. Zo koppelen we de oplossing van een klacht los van de oorzaak en de schuldvraag.

Het verhaal hoeft trouwens niet te eindigen met een tevreden burger en het optimaliseren van de werking. Naarmate een goed klantenmanagement ingeburgerd geraakt in het DNA van de organisatie, kan daar ook mee uitpakket worden. We kunnen burgers dan persoonlijk informeren over doorgevoerde verbeteringen die zijn

voortgekomen uit hun klacht. Zo benadrukken we de waarde en betekenis die de organisatie hecht aan klanten en klachten. En, door daarover naar alle klanten te communiceren stimuleren we hen weer om klachten ook daadwerkelijk te uiten.

Door klantenmanagement te centraliseren bij de Stafdienst kunnen veelvuldig gestelde vragen en problemen gedetecteerd worden. Zo kunnen we kort op de bal spelen, zowel inzake klachtenbehandeling als voor de werking van ons departement.

Centralisatie laat ook een systematische en gestructureerde periodieke rapportering toe. We monitoren alle contactnames en rapporteren daarover maandelijks aan de Directieraad. We leren van de ontvangen klachten, vragen en suggesties, en werken daardoor aan ons kwaliteitsbeleid en verhogen het maturiteitsniveau van onze organisatiebeheersing.

Servicemeter:

Een goed klantenmanagementsysteem moet voldoen aan een aantal voorwaarden:

- 24/7 bereikbaarheid;
- snelle respons;
- contactmogelijkheden via verschillende kanalen;
- laagdrempelig;
- eenduidige informatie verschaffen;
- klantgegevens maar één keer doorgeven;
- oprechte persoonlijke aandacht;
- deskundigheid;
- snelle oplossing van het probleem, of in ieder geval snel contact;
- korte wachttijden;
- bieden van alternatieven;
- proactieve benadering;
- serieus nemen;
- excuses aanbieden;
- overtreffen van verwachtingen;
- nazorg.

Het spreekt voor zich dat al deze voorwaarden niet bij elke klacht vervuld moeten zijn of van toepassing zijn. Het zijn allemaal elementen die een rol spelen in de tevredenheid van de klant aangaande het verloop van de procedure en het voorstellen van een oplossing (indien mogelijk).

De klantentool van het departement is opgebouwd op basis van bovenstaande principes en zal een voorbeeld worden van snelle en kwaliteitsvolle communicatie tussen de overheid en de burger.

Opleiding

De personeelsleden van de Stafdienst, afdeling Beleid en het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid, die een deel van hun dagtaak wijden aan de opvolging van klantenreacties, werden uitgenodigd voor een zesdaagse opleiding '*Klantgericht communiceren - telefonisch en schriftelijke klantcommunicatie*'. Deze maatopleiding wordt gegeven door de firma Ampersandt en werd eerder al gegeven aan het klantenteam bij het Agentschap Wegen en Verkeer.

Essentieel hierbij voor de Stafdienst: het creëren van een antwoordsjabloon in overeenstemming met de principes die tijdens de opleiding werden aangeleerd.

Voorbeeld klacht/vraag burger

1. De vraag wordt gesteld via het online contactpunt mow.vlaanderen.be/contact en wordt in dat systeem geregistreerd. De vraagsteller ontvangt een bevestigingsmail van registratie.

Vragen die gesteld worden aan info@mow.vlaanderen.be worden door de Stafdienst zelf ingevoerd in het contactpunt. Daarnaast krijgt de persoon die een vraag stelt een melding via mail dat de vraag werd ontvangen en geregistreerd wordt verder antwoord.

Voorbeeld

Stap 1. Een thema kiezen (bv. geregeld vervoer).

CONTACTPUNT

DEPARTEMENT
MOBILITEIT & OPENBARE WERKEN



Welkom op de contactpagina van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken. Je kan hier terecht met vragen, opmerkingen en suggesties **die te maken hebben met ons departement**. We zullen je vraag zo snel en goed mogelijk behandelen. We streven ernaar om informatie zo volledig, juist, begrijpelijk en actueel mogelijk te communiceren.

Wil je de elf afdelingen van ons departement beter leren kennen? Neem dan een kijkje op departement-mow.vlaanderen.be.

Klik hieronder eerst op een thema en stel daarna je vraag.

- Rijopleiding, homologatie voertuigen, technische keuring
- ADR - Het vervoer van gevaarlijke stoffen over de weg
- Geregeld vervoer
- Vaarbewijzen
- Maritieme Toegang
- Andere

[Naar stap 2](#)

Stap 2. Invoeren van persoonsgegevens + vraag + verificatiecode

STAP 2 - JOUW VRAAG VOOR HET DEPARTEMENT MOW

Je voornaam : *

Je naam : *

Je organisatie :

Telefoon/gsm : **

E-mail : **

Je bijlage :

1 bestand, max. bestandsgrootte : 8 MB.
Heb je meerdere bestanden? Zip ze tot 1 bestand.

Je boodschap of vraag :

hallo
met van volgend jaar start ik
een zelfstandig bijberoep met het vervoeren wielertoeristen naar
cyclo's in binnen en buitenland

ik heb een vraag/klacht omtrent het artikel in deze wet dat ik mijn
minibus alleen mag verhuren op aanvraag en niet zelf een rit mag
organiseren vb. volgend jaar had ik graag met 7 verschillende
personen naar WK VALKENBURG CYCLOCROS gegaan en heb nu al een
facebook met 1700pp waar ik dan reclame ging maken

Verificatiecode

MmmaS

Typ hier de code : *

Stap 3. Registeren van vraag + bevestigingsmail



Vraag/opmerking 1

Mail ontvangen op 2018-01-11, 14:34:19

Verzender : [REDACTED]

Onderwerp : Geregeld vervoer

Vraagtype : Onbekend

Bijlage : Geen bijlage

Vraag/opmerking :

hallo

met [REDACTED] van [REDACTED] volgend jaar start ik een zelfstandig bijberoep met het vervoeren wielertoeristen naar cyclo's in binnen en buitenland

ik heb een vraag/klacht omtrent het artikel in deze wet dat ik mijn minibus alleen mag verhuren op aanvraag en niet zelf een rit mag organiseren vb. volgend jaar had ik graag met 7 verschillende personen naar WK VALKENBURG CYCLOCROS gegaan en heb nu al een facebook met 1700pp waar ik dan reclame ging maken

het is veel moeilijker om iemand te overtuigen om 6 extra vrienden mee te brengen en dit te boeken dan dat ik zelf 7 mensen zoek in dezelfde regio

VOORDEEL: minder auto's op de weg want er kunnen vb. 3X2 vrienden mee die anders apart gingen rijden

Er zijn veel wielertoeristen die soms alleen of met 2 zijn in een vriendengroep die fietsen en die ook eens naar frankrijk willen maar de lange rit niet willen doen [REDACTED] wil die mensen samen brengen en ook weeral minder auto's

is er daar een oplossing voor?

[REDACTED]

1. Via de webmaster van het contactpunt MOW wordt van elke registratie een bevestigingsmail verstuurd naar info@mow.vlaanderen.be (ter info).

Voorbeeld:

Van: Webmaster Contactpunt MOW [<mailto:noreply@mow-contact.be>]
Verzonden: donderdag 11 januari 2018 14:34
Aan: Info, MOW
CC: Kopie webmaster
Onderwerp: Een vraag/opmerking via het Contactpunt DMOW

Beste,

Een vraag/opmerking werd ontvangen via het Contactpunt DMOW :

Naam	:	[REDACTED]
Organisatie	:	[REDACTED]
Telefoon/gsm	:	[REDACTED]
E-mail	:	[REDACTED]
Datum	:	2018-01-11, 14:34:19
Vraagtype	:	Geregeld vervoer

Vraag/opmerking

hallo

met [REDACTED] van [REDACTED] volgend jaar start ik een zelfstandig bijberoep met het vervoeren wielertoeristen naar cyclo's in binnen en buitenland

ik heb een vraag/klacht omtrent het artikel in deze wet dat ik mijn minibus alleen mag verhuren op aanvraag en niet zelf een rit mag organiseren vb. volgend jaar had ik graag met 7 verschillende personen naar WK VALKENBURG CYCLOCROS gegaan en heb nu al een facebook met 1700pp waar ik dan reclame ging maken

het is veel moeilijker om iemand te overtuigen om 6 extra vrienden mee te brengen en dit te boeken dan dat ik zelf 7 mensen zoek in dezelfde regio
VOORDEEL: minder auto's op de weg want er kunnen vb. 3X2 vrienden mee die anders apart gingen rijden

Er zijn veel wielertoeristen die soms alleen of met 2 zijn in een vriendengroep die fietsen en die ook eens naar frankrijk willen maar de lange rit niet willen doen. [REDACTED] wil die mensen samen brengen en ook weeral minder auto's

is er daar een oplossing voor?

ik moet zodus toch een boorddocument bijhebben met 1 naam voor de hele minibus. Als dit nu 7 namen zijn of 1 kan dit toch geen probleem zijn

2. Via mail wordt er vervolgens gevraagd om een antwoord te formuleren op de vraag. De bevestigingsmail van de registratie wordt daarvoor doorgestuurd naar de persoon aan wie gevraagd wordt een antwoord te formuleren en te bezorgen.
3. Na het bezorgen van een antwoord via mail wordt dat antwoord ingevoerd in het contactpunt.

Voorbeeld:

Antwoord verstuurd op 2018-01-11, 16:05:57

Dossierbeheerder : Niemand (nog niet doorgegeven)

Antwoord :

Beste [REDACTED]

Als reactie op je melding via het Contactpunt MOW (datum : 2018-01-11, 14:34:19) melden we je het volgende :

Beste [REDACTED]

Het soort vervoer dat u aan uw klanten wil aanbieden is bezoldigd personenvervoer als dienst voor het verhuur van voertuigen met bestuurder. Voor zulke ondernemingen, ongeacht of men ze nu in bijberoep doet etc., moet men een vergunning bekomen bij de gemeente waar u uw exploitatiezetel wenst te vestigen. Met een vergunning bekomen in het Vlaamse gewest mag u in Wallonië en Brussel klanten vervoeren. U kan zich best nog informeren over de regelgeving bij vervoer in het buitenland, daarvoor moet u ook nog formaliteiten vervullen.

Wat de regelgeving betreft, door het Vlaamse gewest heb ik voor u een aantal dingen samengevat. Indien u

4. Indien de vraagsteller niet tevreden is met het antwoord heeft hij of zij altijd de mogelijkheid om rechtstreeks op het antwoord te reageren. Daarnaast kan de vraagsteller ook altijd een nieuwe vraag stellen.

Toekomst en conclusie

Een jaar na het vorige rapport aan de Vlaamse Ombudsdienst is het Departement Mobiliteit en Openbare Werken erin geslaagd om 2018 aan te vatten met een geïntegreerd klantenopvolgingssysteem. Deze introductie betekent een heel grote verandering.

Het is nog vroeg maar de eerste resultaten zijn hoopvol. We maakten een selectie van enkele mooie verwezenlijkingen: een overzichtelijk dashboard in de applicatie, een vlotte opvolging van de klantenreacties door een gecentraliseerd team bij de Stafdienst, wekelijkse opvolgingsgesprekken met de webmaster, een opleiding klantgericht communiceren voor alle betrokken medewerkers, lopende gesprekken met Informatie Vlaanderen (1700) over een toekomstige samenwerking, ...

Om het werk efficiënter te maken en de kwaliteit te verhogen (minder risico op fouten, single data entry, ...) zal de klantentool op termijn ook ingeschakeld worden om andere types van dossiers te beheren. Zaken zoals het uitreiken van vaarbewijzen of het opvolgen van de aanvragen voor homologaties zullen daardoor beter opgevolgd kunnen worden. De beslissing tot het aanschaffen van een tool om de klachtenbehandeling te organiseren kan bijgevolg op langere termijn bijkomende winsten opleveren binnen andere domeinen (organisatie van de workflow).

Jaarrapport klachten 2017

Agentschap Wegen en Verkeer

Inhoud

1. 2017 was een transitiejaar.....	3
Waarom de keuze voor een klantendienst?	3
Waar staan we eind 2017?	3
2. Werking vernieuwde klachten- en meldingenbeleid.....	4
Hoe kunnen onze weggebruikers en omwonenden ons bereiken?	4
Een vernieuwde werking.....	4
Ontlasting van de collega's op het terrein door een grondige beoordeling.....	5
Opvolging van de klantenreacties door de collega's op het terrein.....	5
Persoonlijke benadering van de klant.....	6
Gevoelige klantenreacties of klachten.....	6
Op zoek naar de juiste balans tussen zoeken naar oplossingen op maat en vermijden van eindeloze discussies	8
Aan de slag met de info uit onze klantenreacties.....	9
3. Klachtenbeeld 2017	10
Een tijdigere opvolging van de klantenreacties dankzij een gebruiksvriendelijke applicatie.....	10
Ambitieuze doelstellingen voor het tijdig opvolgen van onze klantenreacties	11
Aantal klachten en meldingen 2017 in cijfers.....	12
Naar een betere rapportering in 2018.....	12
Meeste klantenreacties nog steeds over het onderhoud van (de installaties langs) onze wegen en fietspaden	12
Een vlottere opvolging van de klantenreacties rond onderhoud van onze wegen en fietspaden ...	13
Waarom een vlotte opvolging van de klantenreactie niet automatisch gelijk staat aan een snel herstel	13
Nieuwe afspraken voor de opvolging van klantenreacties rond defecte openbare verlichting.....	14
Jaarlijks een groot aantal vragen voor aanpassingen aan onze verkeerslichtenregelingen.....	15
Op zoek naar een efficiëntere opvolging van de klantenreacties rond de afstelling van verkeerslichten.....	16
Een greep uit enkele opvallende klachtendossiers van 2017	18
4. Realisaties klachtenmanagement 2017	26
5. Vooruitblik 2018.....	28

1. 2017 was een transitiejaar

2017 was een druk jaar voor het nieuwe klantendienstteam van het Agentschap Wegen en Verkeer. En een jaar vol veranderingen voor ons agentschap.

Eind 2016 beslisten we om de overstap te maken van een decentrale opvolging van de klantenreacties naar een centrale opvolging door een nieuw op te richten klantendienst.

Waarom de keuze voor een klantendienst?

Met deze beslissing willen we drie belangrijke doelen bereiken.

We willen **onze weggebruikers en omwonenden beter bedienen** door als één agentschap naar buiten te treden dat klantgerichte, transparante en verstaanbare antwoorden formuleert op hun vragen, opmerkingen en bezorgdheden.

We willen **onze werking professionaliseren en efficiënter maken**. De klantendienst ontlast de collega's op het terrein door duidelijke opdrachten aan te leveren wanneer een klantenreactie verdere opvolging vereist en door de aangeleverde input zelf te vertalen naar klantgerichte antwoorden wanneer de klantenreactie een specifieke reactie vereist.

We willen **aan de slag gaan met de informatie** die de vele klantenreacties ons opleveren. Door alle informatie van onze klantenreacties in 1 applicatie te bundelen, kan dit de collega's op het terrein ondersteunen bij het bepalen van prioriteiten. Daarnaast moet een goede analyse ons ook toelaten om eventuele tekortkomingen in onze werking te detecteren en aan te kaarten. Zo kunnen we verbeteracties op touw zetten die zowel onze klant als ons agentschap ten goede kunnen komen.

Waar staan we eind 2017?

2017 was een intensief jaar waarin we een nieuw team op poten zetten, werkten aan een nieuwe applicatie en aan een nieuwe werking, nieuwe samenwerkingen opzetten en een intensief uitroltraject opstarten om al onze collega's zo goed als mogelijk te informeren en te enthousiasmeren over de nieuwe applicatie en de nieuwe werking. Een meer gedetailleerd overzicht van alle acties geven we mee in hoofdstuk 4.

Sinds de tweede helft van 2017 schakelde per maand telkens één nieuwe afdeling over naar de nieuwe applicatie en de nieuwe manier van werken. Tegen midden februari zullen ook de laatste afdelingen binnen ons agentschap overgeschakeld zijn.

2. Werking vernieuwde klachten- en meldingenbeleid

Hoe kunnen onze weggebruikers en omwonenden ons bereiken?

Door een mix van kanalen aan te bieden, willen we als Agentschap Wegen en Verkeer volop inzetten op een **maximale bereikbaarheid voor de vragen, meldingen, suggesties en klachten van weggebruikers en omwonenden**.

We zetten in de eerste plaats in op onze online kanalen. Momenteel kunnen onze klanten nog bij ons terecht via twee **online meldpunten** www.meldpuntwegen.be en www.meldpuntfietspaden.be. In 2018 lanceren we één vernieuwd meldpunt dat beide meldpunten zal samen brengen en zal inzetten op een verhoogd gebruikersgemak.

Ook het vernieuwde meldpunt zal als dienstverlening aan de burgers voorzien in een dispatching naar de juiste dienst (stad / gemeente of gewest) op basis van de opgegeven locatie. Voor een burger is het namelijk niet steeds eenvoudig om te weten wie welke wegen beheert of wie instaat voor het onderhoud van de installaties op onze wegen.

Daarnaast kunnen onze burgers al heel wat informatie terugvinden op onze website en kunnen ze ook via het **contactformulier op onze website** (www.wegenenverkeer.be/contact) bij ons terecht voor hun vragen.

Het Meldpunt Wegen en het contactformulier op onze website stromen automatisch door naar onze klachten en meldingen applicatie om zo een snelle en efficiënte opvolging mogelijk te maken.

Onze klanten kunnen ons ook telefonisch bereiken via de **Wegentelefoon**. Samen met de vernieuwing van het Meldpunt Wegen zal in 2018 de samenwerking met 1700 opgestart worden. Vanaf dan zal 1700 instaan voor weggebruikers die hun melding liever telefonisch wensen te registreren. Ook deze telefonische oproepen die 1700 ontvangt, zullen automatisch doorstromen naar onze klachten en meldingen applicatie om een snelle en efficiënte opvolging mogelijk te maken.

Ons agentschap is ook actief op **Facebook en Twitter**. Dringende vragen van weggebruikers zoals bijvoorbeeld rond lopende wegenwerken, worden onmiddellijk beantwoord. Wanneer weggebruikers of omwonenden een melding doorgeven via sociale media wordt deze geregistreerd in onze klachten en meldingen applicatie voor verdere opvolging door de klantendienst.

We ontvangen ten slotte ook klantenreacties via e-mail of brief (in zeer beperkte mate) van onze weggebruikers en omwonenden. Deze e-mails en brieven worden ook ingelezen in onze applicatie. Het zijn echter geen kanalen die we in de toekomst actief willen promoten.

Een vernieuwde werking

Sinds het najaar van 2017 is ons nieuwe klantendienstteam volledig operationeel. Sinds midden november worden alle klantenreacties bestemd voor ons agentschap dan ook geregistreerd in onze nieuwe klachten en meldingen applicatie.

Door alle klantenreacties te bundelen in 1 applicatie krijgen we een duidelijker zicht op de hoeveelheid en de aard van de klantenreacties die we dagelijks ontvangen. Met het nieuwe

klantendienstteam willen we de uitdaging aangaan om deze klantenreacties op een vlotte en kwalitatieve manier te beantwoorden. Dit is onze eerste en allerbelangrijkste uitdaging voor 2018 om hierin te groeien met ons jonge team.

Ontlasting van de collega's op het terrein door een grondige beoordeling

De klantenreacties worden dagelijks verdeeld onder de medewerkers van de klantendienst op basis van de opgegeven locatie. Onze medewerkers beoordelen de aan hen toegewezen klantenreacties vervolgens op basis van de inhoud en de opgegeven locatie.

Bij de eerste **beoordeling** gaan onze medewerkers na of we over voldoende **informatie** beschikken om de klantenreactie correct te kunnen opvolgen. Zo niet, dan vragen we extra informatie aan de klant.

Vervolgens **beoordelen** we op basis van de **opgegeven locatie** of de klantenreactie bestemd is voor ons agentschap. De medewerkers van de klantendienst kregen hiertoe toegang tot en opleiding in verschillende applicaties, waarin we kunnen nagaan of de opgegeven weg of installatie in beheer is van ons agentschap. Zo niet, dan sturen onze medewerkers de klantenreactie door naar de correcte beheerder met de vraag om deze verder op te pikken en de klant (in CC van het bericht) verder te informeren. Bij meldingen die we ontvangen via onze online meldpunten gebeurt deze dispatching al zoveel mogelijk automatisch.

Daarna **beoordelen** de medewerkers van de klantendienst **welk type opvolging de klantenreactie vereist**.

We gaan na of de **klantendienst de klantenreactie zelf kan beantwoorden met gestandaardiseerde antwoordelementen**. Dit doen we bij vragen waarop we het antwoord zelf kunnen terugvinden in eigen applicaties of websites of bij vaak weerkerende meldingen waarbij we onze manier van werken toelichten en aangeven hoe de melding zal opgevolgd worden door ons agentschap.

Indien het gaat om een klantenreactie die een **specifieker antwoord** vereist, dan ontvangt de klant een ontvangstmelding met de belofte dat de klantendienst de klant binnen de 21 kalenderdagen verder zal informeren. De klantendienst vraagt in dat geval de nodige input op bij de verantwoordelijke op het terrein en vertaalt deze input vervolgens naar een klantgericht antwoord.

Opvolging van de klantenreacties door de collega's op het terrein

Indien de klantenreactie een opvolging vereist binnen ons agentschap (zoals bijvoorbeeld bij schade- of defectmeldingen, starten onze medewerkers vervolgens een **onderzoek** op binnen de klachten en meldingen applicatie **bij één van de medewerkers op het terrein**.

De medewerker op het terrein gaat hier vervolgens mee aan de slag. Als de schade of het defect nog niet in een herstelplanning is opgenomen, gaat een verantwoordelijke ter plaatse om de schade of het defect in te schatten. Op basis van de aard en de ernst van de vaststelling plant de verantwoordelijke de nodige vervolgacties in.

Door onze klachten en meldingen applicatie te verbinden met de applicatie waarin de medewerkers van de districten werken, vergemakkelijken we de verdere opvolging van de klantenreacties. Een

klantenreactie van een burger stroomt zo door naar de tablet waarmee onze wegentoezichers dagelijks op de baan gaan om hun wegen te inspecteren.

Persoonlijke benadering van de klant

Dat we als organisatie de keuze maken om een klantendienst op te starten, heeft alles te maken met de keuze voor een meer persoonlijke benadering van de klant.

Onze medewerkers gaan op zoek naar de boodschap die de klant wil brengen en dienen het antwoord op de klantenreactie te vertalen naar een transparant, klantgericht en empatisch geformuleerd antwoord. Om hun hierin verder te ondersteunen volgden alle medewerkers van de klantendienst enkele opleidingen in het najaar rond schriftelijke klantgerichte communicatie. In het voorjaar van 2018 volgt nog een herhalings sessie om dit blijvend onder de aandacht te houden.

Dat we in de eerste plaats kiezen voor een schriftelijke afhandeling van onze klantenreacties heeft te maken met de hoeveelheid klantenreacties die we met ons nieuwe team dienen te verwerken. We willen in de eerste plaats groeien als team en focussen daarom in de eerste plaats op het formuleren van tijdige en kwalitatieve antwoorden. Pas als we hierin voldoende maturiteit hebben, kunnen we volgende stappen beginnen zetten.

Gevoelige klantenreacties of klachten

In bepaalde gevallen zal de medewerker van de klantendienst de klantenreactie escaleren naar een klacht.

Bij het formuleren van afsluitende antwoorden op klachten verwijzen we steeds naar de mogelijkheid om aan te kloppen bij de Vlaamse Ombudsdienst. In 2018 zullen we ook verder afstemmen met de Vlaamse Ombudsdienst om onze afspraken rond doorverwijzingen en de behandeling van tweedelijnsklachten aan te passen aan de komst van de klantendienst.

Bij een escalatie naar een klacht wordt er veelal afgestemd met het teamhoofd dat verantwoordelijk is voor de materie en met de klachtencoördinator / teamhoofd van de klantendienst vooraleer het antwoord verstuurd wordt.

In sommige gevallen opteren we voor een persoonlijk contact om de discussie tussen de klant en onze organisatie uit te klaren.

In vele gevallen gebeurt dit persoonlijke contact onafhankelijk van de klantendienst en zorgen de collega's op het terrein voor een verzoening en / of oplossing. Hieronder geven we enkele voorbeelden van dit type dossiers.

Herstel van vertrouwen door een snelle opvolging van de collega's op het terrein

Zo ontvingen we begin 2018 een klacht via de Vlaamse Ombudsdienst (dossier 2017-00561) van een rolstoelgebruiker die door een herinrichting van een weg moeilijkheden ondervond om zijn woning te betreden. De hoogte van de stoeprand maakte het moeilijk voor de rolstoelgebruiker om gemakkelijk aan de woning te geraken. Dit was al aangekaart bij de collega's die de werf opvolgden. Spijtig genoeg gedroeg één van onze medewerkers zich hierbij weinig klantgericht, waardoor de klant weinig vertrouwen kreeg in onze organisatie.

Ten slotte kaartte de klant ook aan dat de bewonerscommunicatie niet tot bij alle omwonenden geraakte.

Omdat de klacht ondertussen ook al was opgepikt door de leidinggevende op het terrein, kon de klachtcoördinator de klant nog diezelfde dag beantwoorden met een oplossing voor het probleem en met een zicht op het leertraject voor onze organisatie. De stoeprand werd de week daarop verlaagd. We boden de klant onze excuses aan voor het gedrag van de medewerker en de belofte dat het incident grondig zou onderzocht worden. We konden ook toelichten dat er in dit geval inderdaad iets misliep bij de bewonerscommunicatie. Door een wijziging van de werfzone werd een te beperkte groep omwonenden geselecteerd.

Voor de klant was er een oplossing en een herstelling van vertrouwen door de snelle input en opvolging van de leidinggevende op het terrein. Het incident met de bewuste medewerker werd onderzocht door leidinggevende en personeelsverantwoordelijke. Bij dit onderzoek bleek het probleem gerelateerd aan één medewerker, waaraan de nodige gevolgen werd gegeven.

Het probleem met de verspreiding van de bewonerscommunicatie werd besproken op een vergadering met de communicatieverantwoordelijken van ons agentschap. Zij erkenden dat een goede selectie van aan te schrijven omwonenden niet steeds evident is. Eén oplossing uitwerken die zou kunnen gelden voor alle werven bleek niet haalbaar, omdat de communicatie naar gelang de aard en de grootte van de werf toch altijd een beetje maatwerk is. Toch is een goede selectie van de aan te schrijven omwonenden een aandachtspunt dat de communicatieverantwoordelijken bij elke werf opvolgen.

Oplissing door contact ter plaatse

In dossier KM-2017-01616 was er meermaals telefonisch contact tussen de medewerker van de klantendienst en de omwonende. Sinds de uitgevoerde wegenwerken hoorde de omwonende elke wagen die over het putdeksel voor haar deur reed. De werfleider ging al meerdere keren ter plaatse, maar kon geen oneffenheden aan het putdeksel vaststellen.

Geluidsoverlast kan soms een zeer subjectieve ervaring zijn. Waar je op focust, hoor je ook meer. Vaak kunnen we dan ook geen oplossingen bieden. In dit geval kwam de oplossing er toch. De medewerker van de klantendienst regelde een afspraak ter plaatse voor de verantwoordelijke werfleider en de omwonende. Ze openden het riooldeksel en de werfleider kuiste de rand van het putdeksel even uit. Hoewel er vanuit technisch oogpunt niets veranderd is, is de omwonende sindsdien tevreden.

In dossier WVB_KLA_2017_Nr.02 klaagden enkele omwonenden terecht een veiligheidsprobleem aan. Een doorsteek ter hoogte van hun woningen werd door vele weggebruikers gebruikt om keerbewegingen te maken. Deze keerbewegingen creëerden niet alleen verkeersveiligheidsproblemen. Ze werden ook uitgevoerd op de inrit van hun woningen, waardoor ze schrik kregen voor hun veiligheid en die van hun kinderen.

Bij de bouw van hun woning pleitten de omwonenden voor een eigen inrit. In overeenstemming met de richtlijnen van ons agentschap kregen ze echter enkel een vergunning voor een gecombineerde inrit. Elke toegang tot een gewestweg brengt namelijk verhoogde veiligheidsrisico's met zich mee, in het bijzonder voor fietsers en voetgangers.

Doordat de omwonenden telkens opnieuw terugkwamen op deze zelfde frustratie en hiermee steeds op hetzelfde standpunt van het district botsten, bleek de oplossing lange tijd aan te slepen.

Na een bijna-aanrijding aan hun oprit namen de omwonenden opnieuw contact op met het agentschap. De klachtencoördinator nam contact op met het district om te bekijken welke oplossingen mogelijk waren.

Het district ging eerst na of de doorsteek kon afgesloten worden. Gezien de doorsteek gecreëerd werd om de inrit van de verschillende woningen bereikbaar te houden, kon het district hier enkel mee doorgaan indien alle getroffen burens zich hiermee akkoord konden verklaren. Dit was echter niet het geval.

Om de situatie te ontmijnen maakten de districtchef en de klachtencoördinator een afspraak ter plaatse. Uiteindelijk werd overeengekomen om voldoende plooi bakens te plaatsen die de keerbewegingen bemoeilijken, maar voldoende ruimte laten om de inrit van de woningen in te rijden.

Door een duidelijke communicatie over wat niet mogelijk was (aanpassing van de inrit), maar samen op zoek te gaan naar mogelijke andere oplossingen voor het probleem, kwamen we er toch uit. Uiteraard hadden de bewoners liever hun eerste keuzes gerealiseerd gezien (een aparte oprit of een verwijdering van de doorsteek). Door persoonlijk contact kon de situatie ontmijnd worden en vonden we een oplossing waarin de bewoners zich konden vinden en die tegelijkertijd paste binnen de richtlijnen van ons agentschap.

Dit soort persoonlijke opvolging waarbij gezocht wordt naar een oplossing op maat van de klacht of waarbij door persoonlijk contact een herstel is van het vertrouwen zijn niet atypisch voor ons agentschap. Aanhoudende klachten worden vaak opgelost door in gesprek te gaan met de omwonenden, met of zonder tussenkomst van de collega's van de klantendienst.

Op zoek naar de juiste balans tussen zoeken naar oplossingen op maat en vermijden van eindeloze discussies

Tegelijkertijd beseffen we dat we nog geen systematiek hebben in het vinden van de juiste balans tussen zoeken naar oplossingen op maat en vermijden van eindeloze discussies.

Ook willen we niet vervallen in een eindeloos heen-en-weer tussen ons en de klant indien er geen oplossing kan gevonden worden. Dit eindeloze gepingpong is één van de zaken waarmee we met de klantendienst net een einde aan willen maken door de opmaak van transparante en duidelijke antwoorden na een grondig onderzoek op het terrein.

In 2018 zullen we ons, zoals hoger vermeld, eerst en vooral focussen, op het inwerken van ons jonge team en het consolideren van de nieuwe werking. Daarna willen we verdere stappen zetten in de 'geest van bemiddeling' zoals dit voorzien is in de nieuwe bepaling rond bemiddeling in het ontwerp bestuursdecreet.

Deze bepaling moet een persoonlijk overleg tussen de indiener van een klacht en de betrokken dienst bevorderen, waarbij de klachtenbehandelaar optreedt als bemiddelaar.

De coördinator klachtenmanagement van ons agentschap woonde in het najaar een sessie bij van het netwerk klachtenmanagement waar collega's hun ervaringen rond bemiddeling in de context van klachtenmanagement deelden. Als conclusie namen we uit deze netwerksessie mee dat de meer formele bemiddeling, zoals deze mogelijk en wenselijk is bij meer 'relationele' conflicten, in de overheid niet steeds evident is. Toch zijn er vele manieren zijn om te werken in 'de geest van bemiddeling'. Zoals we dit nu al doen in vele dossiers, zonder dat er hiervoor strikte richtlijnen bestaan (zie ook hoger).

We merkten tegelijkertijd op dat er, zowel binnen onze organisatie als bij de collega's van de andere entiteiten, nog heel wat vragen zijn rond hoe we deze mogelijkheid tot bemiddeling kunnen opnemen binnen onze werking. Daarom nam de coördinator klachtenmanagement contact op met de collega's van het Agentschap Overheidspersoneel (AGO) om te bekijken hoe we aan kennisdeling kunnen doen.

De collega's van AGO zouden begin 2018 het initiatief nemen om vormingsdagen en intervisies op te zetten rond dit thema. Ook wij zullen hier dan uiteraard graag aan deelnemen.

Aan de slag met de info uit onze klantenreacties

Door met z'n allen aan de slag te gaan in eenzelfde applicatie kunnen ook de collega's op het terrein met de input van de klantenreacties aan de slag om een zicht te krijgen op de meest gesignaleerde knelpunten binnen hun eigen materie of werkingsgebied.

Om relevante data te kunnen aanleveren labelen de medewerkers van de klantendienst de klantenreacties vanaf 1 januari 2018 volgens een nieuwe knelpuntenlijst op maat van onze organisatie. Daarnaast willen we in de loop van 2018 nog een systeem van vrije labels ontwikkelen dat ons moet toelaten om bepaalde veel voorkomende klachten (bijvoorbeeld rond een herinrichtingsproject dat minder vlot verloopt) aan elkaar te kunnen linken.

Eén van onze belangrijke doelstellingen voor 2018 is om ons nieuwe applicatie te verbinden aan de rapporteringstool waarmee we werken binnen ons agentschap. Zo kunnen we komen tot relevante indicatoren om onze werking te monitoren en tot betrouwbare data rond de door de burgers gesignaleerde knelpunten.

3. Klachtenbeeld 2017

Een tijdigere opvolging van de klantenreacties dankzij een gebruiksvriendelijke applicatie

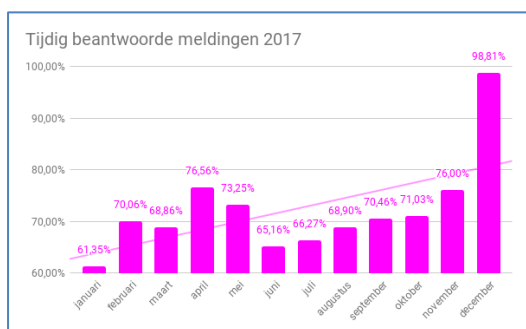
Dat de totaalcijfers voor de doorlooptijd van de behandeling van onze klachten en meldingen in 2017 nog geen goed resultaat opleveren is begrijpelijk.

Het bewaken van een goede doorlooptijd voor de opvolging van klachten en meldingen is al jaren een knelpunt in onze organisatie. Dit had te maken met de vele kanalen langs waar we klantenreacties ontvingen, die op hun beurt gekoppeld waren aan verschillende opvolgsystemen. Onze vroegere opvolgsystemen boden weinig ondersteuning om de vele klantenreacties op een overzichtelijke manier op te volgen. Hierdoor bleven sommige meldingen inderdaad te lang onbeantwoord. Andere klantenreacties die reeds beantwoord waren via andere kanalen leken onterecht onbeantwoord (omdat de applicatie geen mogelijkheid bood om deze af te sluiten).

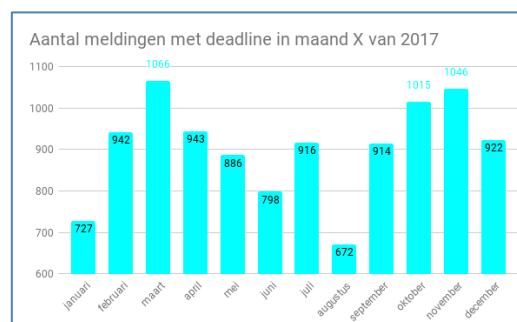
Daarnaast was er ook geen duidelijke eindverantwoordelijke voor het proces van de opvolging van de klachten en de meldingen. Van registratie tot het inhoudelijk nakijken van de input van de collega's waren er teveel bottlenecks waardoor het antwoord vertraging kon oplopen.

Dit jaar was daarenboven een overgangsjaar, waar een nieuw team geleidelijk aan de fakkel overnam van andere collega's.

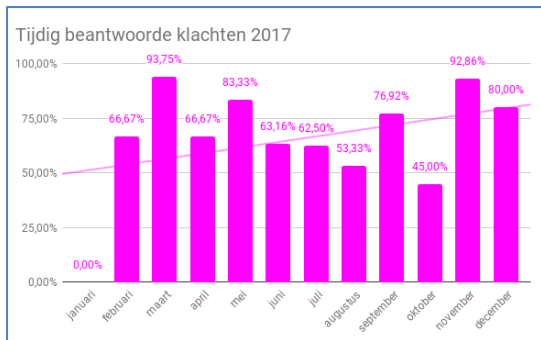
Er is een duidelijke kentering sinds de klantendienst eind 2017 de overstap maakte naar de nieuwe applicatie. Dit toont aan dat het overzichtelijke dashboard in onze applicatie en de nieuwe werking waarmaakt wat ermee beoogd werd: een vlottere opvolging van de klantenreacties door een team dat hiertoe de eindverantwoordelijkheid neemt.



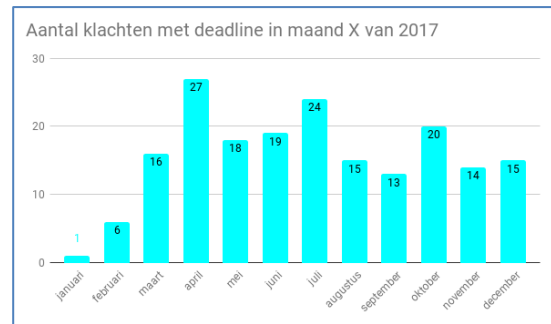
Figuur 1 - Tijdig beantwoorde meldingen 2017 (deadline 21 kalenderdagen)



Figuur 2 - Aantal meldingen met deadline in maand X van 2017



Figuur 3 - Tijdig beantwoorde klachten 2017 (deadline 45 kalenderdagen)



Figuur 4 - Aantal klachten met deadline in maand X van 2017

Dat deze zelfde lijn zich nog niet vertaalt in een verbeterde tijdigheid voor de te beantwoorden klachten is te verklaren doordat we pas in de tweede helft van november instapten in de nieuwe applicatie. De eerste klachten die vanaf dan in de nieuwe applicatie geregistreerd werden, hebben hun deadline (+45 dagen) pas in de maand januari en worden daarom pas in de cijfers van de maand januari 2018 opgenomen.

Ambitieuze doelstellingen voor het tijdig opvolgen van onze klantenreacties

Voor de opmaak van dit rapport hebben we de data van heel wat verschillende opvolgsystemen bij elkaar gebracht. We stapten namelijk pas eind 2017 in onze nieuwe applicatie in. Daarom kozen we voor de opmaak van dit rapport om de lijn van onze vorige rapporten door te trekken. Concreet betekent dit dat we onszelf beoordelen volgens een doorlooptijd van 21 kalenderdagen voor de opvolging van onze meldingen en volgens de (door het klachtendecreet opgelegde) doorlooptijd van 45 kalenderdagen voor de opvolging van onze klachten.

Dat we er sinds de invoering van onze nieuwe applicatie in slagen om bijna 99% van onze meldingen binnen de 21 kalenderdagen af te ronden, is een mooi eerste resultaat.

Tegelijkertijd formuleerden we voor 2018 heel wat ambitieuzere doelstellingen voor een tijdige opvolging van onze klantenreacties. Zo willen we klantenreacties waarop de klantendienst zelf een antwoord kan formuleren binnen de twee werkdagen kunnen beantwoorden. Voor de klantenreacties waar er input vereist is, willen we gaan naar een afhandeling van maximaal 14 werkdagen.

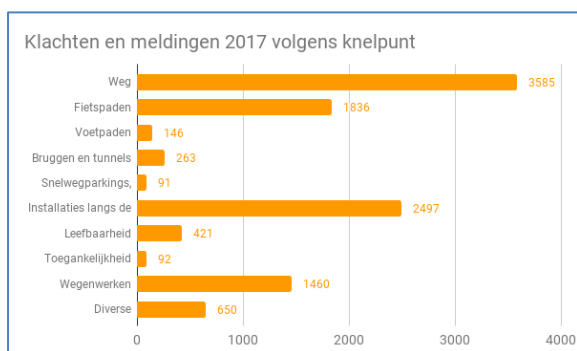
Of we onze ambitieuze doelstellingen kunnen waarmaken, dienen we in 2018 op te volgen. Door de verschillende opvolgsystemen was het de laatste jaren onmogelijk om een exact zicht te krijgen op het correcte aantal klantenreacties dat ons agentschap dagelijks ontvangt. Tegelijkertijd sleutelden we ook grondig aan de werking.

De medewerkers van de klantendienst werken nu voltijds aan de opvolging van onze klantenreacties, ondersteund door een gebruiksvriendelijke applicatie. Tegelijkertijd is ons team beperkt in aantal medewerkers in vergelijking met het aantal medewerkers dat hier voordien (een deel van) hun dagtaak aan besteden én verwachten we ook een grondigere opvolging van elke klantenreactie: een uitgebreide beoordeling en het vertalen van input naar klantgerichte, transparante en empathische antwoorden.

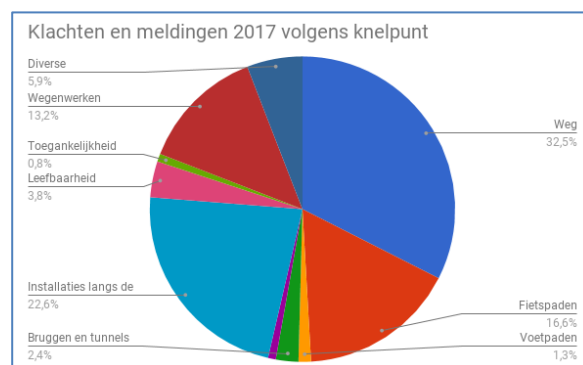
Rapporteringen over onze werking zullen daarom een belangrijk hulpmiddel zijn om na te gaan of we onze ambitieuze doelstellingen kunnen waarmaken.

Aantal klachten en meldingen 2017 in cijfers

In 2017 ontvingen we in totaal **11041 klachten en meldingen** die verdeeld worden onder 10 knelpunten.



Figuur 5 - Klachten en meldingen 2017 volgens knelpunt (aantallen)



Figuur 6 - Klachten en meldingen 2017 volgens knelpunt (%)

Naar een betere rapportering in 2018

In 2017 werkten we nog in een heel aantal verschillende opvolgsystemen die niet aan elkaar gelinkt zijn. We moeten het totaal aantal klachten en meldingen dus zien als een cijfer dat bij benadering een beeld geeft van het totaal aantal klachten en meldingen dat we vandaag ontvangen.

Eén van **de belangrijkste focussen** van het ontwikkelteam zal in **2018** liggen in het **bouwen van rapporten**, waarmee we de werking van de klantendienst kunnen opvolgen en inzicht kunnen krijgen in het aantal en het type klantenreacties, zodat we met deze info ook effectief aan de slag kunnen gaan.

Meeste klantenreacties nog steeds over het onderhoud van (de installaties langs) onze wegen en fietspaden

Net als de voorbije jaren blijven de knelpunten **weg** (3895 of 32,5% van het totaal aantal klantenreacties), **installaties langs de weg** (2497 of 22,5% van het totaal aantal klantenreacties) en **fietspaden** (1836 of 16,6% van het totaal aantal klantenreacties) het grootste aantal klantenreacties genereren.

Bij 'weg' gaat het dan in de eerste plaats over putten of scheuren in het wegdek. Maar ook klantenreacties rond beschadigde signalisatie, problemen door overhangende beplanting of opmerkingen rond het bermbeheer of problemen met waterafvoer komen veel voor.

Bij 'fietspaden' handelen de klantenreacties ook vaak over putten of scheuren in het fietspad, maar even goed over ontbrekende of onzichtbare signalisatie voor fietsers, bijvoorbeeld door overhangende beplanting.

Bij 'installaties langs de weg' gaan de overgrote meerderheid van de klantenreacties over defecte openbare verlichting of over de afstelling van onze verkeerslichten.

Een vlottere opvolging van de klantenreacties rond onderhoud van onze wegen en fietspaden

Voor dit type wederkerende klantenreacties maakt de klantendienst een antwoord op met behulp van gestandaardiseerde antwoordelementen.

Bij het in werking nemen van de nieuwe applicatie maakte de klantendienst afspraken met de districten voor de opvolging van dit soort klantenreacties rond onderhoud van onze wegen en fietspaden. Waar de klantenreacties vroeger vaak werden toegewezen aan de secretariaatsmedewerker van het district, die dan weer instond om dit door te sturen aan de juiste wegentoezichter, **wijst de klantendienst de klantenreactie**, na bepaling van de exacte locatie, **rechtstreeks toe aan de verantwoordelijke wegentoezichter**.

De wegentoezichter krijgt een onderzoek toegewezen binnen de klachten en meldingen applicatie. Deze applicatie maakt onderdeel uit van het District Center, waarin de districten hun verschillende taken in opvolgen en beheren.

Tegelijkertijd stroomt dit onderzoek met opgave van de exacte locatie en van de kern van het probleem ook door naar de tablet van de wegentoezichter, zodat deze gericht ter plaatse kan gaan. Als de schade al gekend was, kan de wegentoezichter het gemaakte vaststellingsverslag koppelen aan dit onderzoek. Als de schade nog niet gekend was, kan de wegentoezichter aan de hand van het aan hem toegewezen onderzoek een vaststelling opmaken via de tablet.

We merken nu al dat de opvolging door deze manier van werken veel vlotter verloopt in de afdelingen die al ingestapt zijn in de nieuwe klachten en meldingen applicatie.

Waarom een vlotte opvolging van de klantenreactie niet automatisch gelijk staat aan een snel herstel

Hoewel we door de vernieuwde werking streven naar een vlottere afhandeling van de klantenreacties, betekent dit niet automatisch dat we alle onderhoudsproblemen sneller kunnen herstellen.

Wanneer een klant bijkomende vragen stelt rond waarom een bepaald onderhoudswerk nog niet is uitgevoerd, wil de klantendienst hier dan ook zo transparant mogelijk over communiceren.

Op basis van de aard en de ernst van de vaststelling plannen onze districten de nodige vervolgacties in. Als de veiligheid van de weggebruikers in het gedrang komt, wordt er onmiddellijk actie ondernomen om de veiligheid van alle weggebruikers te kunnen garanderen.

Als de veiligheid niet onmiddellijk in het gedrang komt, bundelen onze districten verschillende herstellingsacties in één opdracht aan de aannemer. De uitvoering van deze

opdracht wordt dan ingepland naar gelang de beschikbare budgetten en de uit te voeren opdrachten.

Tegelijkertijd kan het zijn dat we aan bepaalde vaststellingen, hoewel terecht, geen onmiddellijk gevolg kunnen geven. Zo zullen we, als we investeringswerken plannen op een bepaalde locatie, de herstelacties uitstellen en mee opnemen tijdens de uitvoering van deze werken. Zo zetten we de aan ons toevertrouwde middelen zo gericht mogelijk in.

Door de koppeling van de vaststellingen aan het onderzoek in de klachten en meldingen applicatie willen we ook dit soort opvolgingsvragen vlotter doen verlopen. De klantendienst kan in het onderzoek zien wat de stand van zaken is in een bepaald dossier en zo ook gericht communiceren zonder het district opnieuw te moeten bevragen over eenzelfde dossier.

Nieuwe afspraken voor de opvolging van klantenreacties rond defecte openbare verlichting

Naast de meldingen rond schade aan onze wegen, ontvangen we jaarlijks ook een heel aantal klantenreacties rond defecte openbare verlichting.

De technische defecten aan openbare verlichting en verkeerslichteninstallaties worden opgevolgd door de teams elektrische weginstallaties van onze vijf territoriale wegenafdelingen. De klantendienst maakte eind 2017 afspraken met deze teams. Zo kwamen we tot **uniforme, concrete en werkbare afspraken per type klantenreactie** waarbij we telkens zochten naar manieren om de opvolging zo efficiënt mogelijk te laten verlopen voor de collega's op het terrein.

De klantendienst beoordeelt allereerst de aard van de klantenreactie en koppelt, indien mogelijk, het installatienummer aan de melding, om de verdere opvolging te vergemakkelijken.

Indien de installatie niet in het beheer is van ons agentschap stuurt de klantendienst de klantenreactie door naar de correcte beheerder met de vraag om de klantenreactie op te volgen en de klant (in CC van het bericht) verder te informeren. Hiertoe werden afspraken gemaakt met Eandis en Infrac om de klantenreacties op een efficiënte manier aan elkaar door te sturen.

Naar gelang de aard van de defectmelding en het type van de installatie maakt de klantendienst vervolgens een antwoord op aan de hand van gestandaardiseerde antwoordelementen. Hierbij geven we duidelijk aan wanneer de klantenreactie onmiddellijk onderzocht zal worden of wanneer we de herstelling zullen opnemen in een volgende onderhoudsronde.

Wanneer we niet onmiddellijk zullen overgaan tot herstel, lichten we ook kort toe waarom we zo te werk gaan.

Bedankt voor uw melding over de wegverlichting langs de x. We nemen de herstelling van deze verlichting op in de volgende herstellingsronde.

Om u een idee te geven van onze werkwijze leest u hieronder hoe wij de wegverlichting langs onze gewestwegen onderhouden.

Onze diensten controleren en herstellen de wegverlichting elke vier maanden. Als er tussen twee herstelrondes een lamp defect is, herstellen we ze bij de volgende herstelronde. Als er

een gevaar is voor de verkeersveiligheid vervangen we de lamp meteen. Zo zetten we onze middelen voor het onderhoud van de wegverlichting het meest efficiënt in.

Met uw betrokkenheid en onze regelmatige inspecties werken we samen aan verkeersveiligheid.

Heeft u nog vragen? Wij zullen ze graag beantwoorden.

Jaarlijks een groot aantal vragen voor aanpassingen aan onze verkeerslichtenregelingen

De laatste decennia is het verkeer op vele plaatsen in Vlaanderen enorm toegenomen. Het is dan ook niet te verwonderen dat we jaarlijks een heel aantal vragen ontvangen voor het uitvoeren van kleine(re) aanpassingen of optimalisaties aan bestaande kruispunten. Het gaat dan om **opmerkingen rond de verkeersveiligheid of rond de verkeersdoorstroming op een bepaald kruispunt**.

Bij de opmaak en aanpassing van onze verkeerslichtenregelingen besteden we steeds veel aandacht aan de verkeersveiligheid. Zo zijn 85% van de kruispunten in ons beheer volledig of gedeeltelijk conflictvrij ingericht en/of voorzien van veiligheidsverhogende maatregelen.

Met het steeds drukker wordende verkeer veranderen echter ook de inzichten rond de manier waarop we het verkeer organiseren. Zo willen we nog meer dan vroeger inzetten op het vermijden van conflicten tussen de verschillende verkeersstromen (gemotoriseerd verkeer, voetgangers, fietsers). Op sommige kruispunten kunnen we echter niet vermijden dat bepaalde verkeersstromen (deels) tegelijkertijd groen licht krijgen. Hierbij kan de onder andere de verkeersdrukke of de te beperkte ruimte op het kruispunt een rol spelen.

Wanneer we conflicten niet volledig kunnen vermijden, kiezen we voor oplossingen die de duidelijkheid van de weginrichting op en rond het kruispunt gevoelig verhogen, zodat het voor alle weggebruikers zoveel mogelijk duidelijk is welk gedrag ze van de andere weggebruikers kunnen verwachten. Zo zoeken we, op maat van elk kruispunt, naar de meest verkeersveilige oplossing.

Om deze oplossingen te realiseren, zijn er vaak infrastructurele aanpassingen nodig. Denken we maar aan uitgebreidere detectie, die we onder het wegdek aanbrengen, of aan de aanleg van extra rijstrook om een aparte afslagbeweging mogelijk te maken. Deze aanpassingen vragen dan ook meer tijd en middelen dan een aanpassing die zich beperkt tot een aanpassing van de cyclus van de verkeerslichten.

Nieuwe kruispunten of grondige herinrichtingen worden steeds aangepast volgens de nieuwe richtlijnen. Daarnaast zijn er bepaalde kruispunten die we prioritair wensen aan te pakken volgens deze nieuwe richtlijnen, omdat we daar een grote winst kunnen realiseren op het vlak van veiligheid en doorstroming.

Op zoek naar een efficiëntere opvolging van de klantenreacties rond de afstelling van verkeerslichten

In 2018 willen we op zoek gaan naar manieren om deze vragen tot aanpassingen efficiënter op te volgen. Het creëren van een correcte, veilige en vlotte afstelling van onze verkeerslichtenregelingen is een zeer complex samenspel van allerlei factoren. Bij de vragen tot aanpassingen van verkeerslichtenregelingen dient dan ook eerst een grondig onderzoek te gebeuren rond de haalbaarheid en de wenselijkheid van een aanpassing op het kruispunt.

Indien het haalbaar en wenselijk is om aanpassingen te doen, volgt de afweging van wanneer we deze aanpassing dienen in te plannen. Die kleinere aanpassingen kunnen in vele gevallen een belangrijke winst opleveren op het vlak van doorstroming en verkeersveiligheid.

Toch moeten we bij deze aanvragen steeds eerst evalueren of we de gevraagde aanpassing onmiddellijk zullen doorvoeren. Om onze mensen en middelen zo gericht mogelijk in te zetten, opteren we er in sommige gevallen voor om de aanpassing voor een later moment in te plannen, om zo in 1 beweging een grondigere optimalisatie te realiseren op dit kruispunt waarbij we rekening houden met alle geldende richtlijnen.

Dit maakt de opvolging van dit type klantenreacties complexer dan andere dossiers. Als klantendienst willen we zo snel en transparant mogelijk kunnen communiceren. Tegelijkertijd vraagt een degelijk onderzoek tijd, wat een snelle en transparante communicatie bemoeilijkt.

Daarnaast dienen we **prioriteiten te stellen bij het besteden van onze mensen en middelen**. Zelfs een relatief kleine aanpassing aan een verkeerslichtenregeling vraagt toch al snel heel wat inspanningen (een nieuw ontwerp, afstemming van het gemaakte ontwerp met alle betrokken partners, de effectieve uitvoering op het terrein). Wanneer we teveel kleine aanpassingen uitvoeren, hypothekeren we onze mensen en middelen, waardoor er minder tijd en middelen overblijven voor de uitvoering van grondigere herzieningen.

Ten slotte kan ook steeds in de uitvoering zelf nog van alles verschuiven. We merken dat de **terugkoppeling bij aanpassingen in de uitvoering niet steeds even vlot verloopt**. Hierdoor kunnen we onze klanten niet proactief informeren indien er verschuivingen zijn in de planning.

Als voorbeeld van de complexiteit van deze dossiers schetsen we het verloop van een aanvraag om een geluidssignaal voor een persoon met een visuele handicap (dossier KM-2018-00531).

Lange doorlooptijd voor oplossing maakt de boodschap moeilijker

In de zomer van 2017 ontving de klachtencoördinator een dossier via de Vlaamse Ombudsdienst van een blinde persoon die een aanvraag gedaan had voor een geluidssignaal om op een veilige manier 2 drukke kruispunten te kunnen oversteken om op zijn werk te geraken. De verzoeker had de aanvraag al gedaan in november van 2016 en had nooit een antwoord ontvangen.

Na een onderzoek door het verantwoordelijke team kon de klachtencoördinator snel laten weten dat we geluidssignalen zouden aanbrenge op beide kruispunten. Toch konden de geluidssignalen niet onmiddellijk aangebracht worden. Op beide kruispunten waren namelijk onvoldoende kabels aanwezig in de ondergrond om alle detectoren te kunnen aanbrenge. Dit betekende concreet dat om de geluidssignalen te kunnen aanbrenge, we het voetpad dienen open te breken om extra kabels te kunnen trekken.

Het ene kruispunt behoorde bovendien tot een netwerk van kruispunten dat zou aangesloten worden op de verkeerscomputer van Antwerpen. Deze computer staat in real time contact met de tellussen in het wegdek en kan op basis van die metingen bepaalde verkeersstromen langer of korter groen geven. Het was niet opportuun om het kruispunt open te breken voor het aanbrengen van geluidssignalen, om het kruispunt enkele maanden opnieuw aan te pakken voor de noodzakelijke aanpassingen voor de aansluiting aan de verkeerscomputer. Daarom konden we hier slechts een timing meegeven van eind 2017 voor het aanbrengen van de geluidssignalen.

Voor het tweede kruispunt stonden er grote infrastructuurwerken op de planning die zouden uitgevoerd worden in opdracht van de stad Antwerpen in het voorjaar van 2018. De verkeerslichten kunnen echter maar aan het einde van het traject geplaatst worden, aangepast naar de nieuwe verkeerssituatie. Hier werd een timing van de zomer van 2018 opgegeven.

Voor de verzoeker die dagelijks twee gevaarlijke oversteken dient te nemen zonder de hulp van geluidssignalen, is dit natuurlijk een zeer lange termijn.

*Door uitstelling van de werken wordt de boodschap nog moeilijker
Begin 2018 contacteert de verzoeker de klachtencoördinator echter opnieuw. De beloofde aanpassingen aan het eerste kruispunt tegen ten laatste eind 2017 zijn nog steeds niet uitgevoerd. Bovendien zijn de geluidssignalen op nog een ander kruispunt dat hij dagelijks dient te gebruiken nu ook defect. Dit leidt bij de verzoeker tot het nodige ongeloof en gebrek aan vertrouwen in onze organisatie.*

De klachtencoördinator rapporteert het defect nog diezelfde dag en dit defect kan gelukkig nog diezelfde dag opgelost worden. Ook de oorzaak van de vertraging van de aanpassing op het eerste kruispunt is snel achterhaald. Een technisch probleem met deze verkeerscomputer zorgde ervoor dat ook het ontwerp van de verschillende verkeerslichtenregelingen verbonden aan deze computer achteruit moest worden geschoven.

Enkele weken later kan de klachtencoördinator ook een zicht geven op de aangepaste timing die verschoven is naar eind april. Voor de zekerheid controleren we ook nog eens of er een verschuiving is in de planning voor het tweede kruispunt. Ook daar laat de stad Antwerpen, opdrachtnemer van de werken, ons weten dat de werken een paar maanden later zullen aanvangen dan oorspronkelijk gepland.

Waarmee gaan we aan de slag?

We kunnen heel wat leren uit dit dossier.

Allereerst zijn we ervan overtuigd dat het oorspronkelijke klachtenbeeld (het verloren gaan van de aanvraag) een probleem is dat zich minder snel kan stellen door onze nieuwe manier van werken. Alle vragen worden nu geregistreerd en opgevolgd in één applicatie en de onderzoeken worden opgestart en opgevolgd in diezelfde applicatie. Het risico op het 'verdwijnen' van dergelijke aanvragen wordt hierdoor dan ook veel beperkter.

De eigenlijke boodschap blijft natuurlijk een moeilijke boodschap. Een voor de verzoeker onveilige situatie kan maar aangepakt worden binnen een bepaalde termijn. Ook hier denken we dat we door onze klantendienst en de daarbijhorende nieuwe visie al een deel van de oplossing in handen hebben.

We geloven er namelijk in dat door moeilijke boodschappen op een transparante manier te brengen, met voldoende achtergrondinformatie om de beslissing te kaderen, we een betere relatie met onze klant kunnen creëren. Die zal het inhoudelijk waarschijnlijk nog steeds moeilijk hebben met de boodschap, maar zal zich wel gehoord en gerespecteerd voelen. Aan dit laatste moeten we ook de volgende jaren hard blijven werken. De filosofie is er. Het waarmaken, bij elk antwoord dat we geven, vraagt uiteraard de nodige training en coaching van al onze medewerkers.

Tegelijkertijd leren we hieruit dat we op zoek moeten gaan naar een betere opvolging van dit soort klantenreacties waar de concrete input (omwille van de nood aan uitgebreid onderzoek) en ook de timing van de uiteindelijke oplossing (met steeds kans op de nodige wijzigingen) vaak een heel eind op zich kunnen laten wachten.

Tegelijkertijd moeten we afwegen welk type klantenreacties we onmiddellijk oppikken en welke we meepakken bij een volgende geplande wijziging van de verkeerslichtenregeling. Dit om te voorkomen dat we ons verliezen in allerlei kleine (weliswaar terechte) wijzigingen, waardoor er te weinig tijd en middelen overblijven voor grondige aanpassingen van de kruispunten op onze prioriteitenlijst (kruispunten waar we de grootste winst verwachten op het vlak van veiligheid en/of doorstroming).

Begin 2018 zal de klantendienst dan ook verdere afspraken met de teams verkeer en signalisatie van de vijf territoriale wegenafdelingen en het team verkeersplannen dat centraal instaat voor het ontwerp van de verkeersplannen om te komen tot een duidelijk afsprakenkader per type klantenreactie. Het doel hierbij is opnieuw om de betrokken collega's op het terrein zoveel mogelijk te ontlasten, maar tegelijkertijd onze klanten zo goed mogelijk te kunnen informeren.

Een greep uit enkele opvallende klachtendossiers van 2017

Defecten aan liften in Sint-Annatunnel en Kennedytunnel leiden tot frustraties bij fietsers en voetgangers

Schets Sint-Annatunnel

De **Sint-Annatunnel of "voetgangerstunnel"** werd geopend in 1944 en is sinds 1997 een beschermd monument en één van de populaire bezienswaardigheden van Antwerpen. Hoewel oorspronkelijk gebouwd voor voetgangers, wordt de tunnel de laatste decennia meer en meer gebruikt door fietsers als verbindingsweg tussen Linker- en Rechteroever.

De roltrappen en de liften, zowel het uitzicht als de installatie zelf, van de Sint-Annatunnel maken deel uit van het **beschermd monument**. Hierdoor worden ons bij elk herstel of **renovatiewerk strikte voorwaarden** opgelegd. Zo konden we bij de laatste renovatiewerken van de liften in 2011 slechts een gedeeltelijke, niet-optimale renovatie uitvoeren omdat de liften zelf alsook sommige onderdelen (industriële beschermd erfgoed) niet vervangen mochten worden.

Daarnaast worden de liften veel intenser gebruikt dan vroeger, door de groei in aantal fietsers, die de liften verkiezen boven de langere, steilere roltrappen. De liftinstallatie is hier echter niet op gebouwd. Hierdoor blijven de liften, ondanks de uitgevoerde renovatie, dan ook zeer gevoelig aan storingen. Door de ouderdom van de installatie zijn wisselstukken en vervangingsonderdelen moeilijk verkrijgbaar op de markt, wat leidt tot onaanvaardbaar lange levertijden bij defecten.

Door de frequente defecten is het onmogelijk een kwalitatieve dienstverlening aan te bieden aan de gebruikers van de voetgangerstunnel en stromen klachten binnen, zowel bij onszelf als bij de stad Antwerpen.

Bij defecten zijn de fietsers aangewezen op het gebruik van de lange, steile roltrappen, wat niet evident is voor alle fietsers of voor alle type fietsen.

Om veiligheidsredenen (de roltrap is niet meer conform de huidige veiligheidsnormen) moet er echter **op elk moment technische ondersteuning aanwezig zijn wanneer de roltrappen in werking zijn**, zodat er dringende bijstand kan verleend worden als een voetganger of fietser in gevaar geraakt.

Omwille van personeelsbesparingen werd op beleidsniveau echter **beslist om de roltrappen 's nachts stil te leggen** (tussen 22u en 6u op weekdays en tussen 21u en 9u op zaterdag en zondag). Naar aanleiding van deze beslissing werden de **klachten** echter **nog urgenter**. Als er zich tussen die uren namelijk een defect voordoet, is ook de roltrap geen alternatief en moeten fietsers dus een heel eind omrijden om aan de andere oever te geraken.

Schets Kennedytunnel

De **Kennedytunnel** maakt onderdeel uit van het **trans-Europese (TERN) wegennetwerk** en verwerkt dagelijks een massa gemotoriseerd verkeer. Tussen beide rijwegkokers is een vluchtkoker voorzien. Deze **vluchtkoker dient in de eerste plaats als vluchtroute bij calamiteiten**. Daarnaast werd beslist om de tunnel **ook open te stellen als ondergrondse verbinding voor fietsers en voetgangers** tussen Linker- en Rechteroever.

Waar de renovatie van de liften in de Sint-Annatunnel bemoeilijkt wordt door het beschermde karakter, zijn de **liften in de Kennedytunnel technisch gezien uniek doordat schuin op en af moeten gaan over een hoogteverschil van 22 meter**. Eigenlijk zijn ze gebouwd op een plaats die niet voorzien is om een lift te ontvangen. Er is bovendien ook geen plaats om meerdere liften te voorzien, dus bij een defect kan er geen alternatief voorzien worden.

Ook hier zijn de liften niet voorzien op het aantal gebruikers, wat leidde tot **regelmatige storingen**. De trappen zijn bij defecten geen goed alternatief voor (brom)fietsers of andersvaliden, gezien de steile helling ervan.

Opgezette acties naar aanleiding van dit klachtenbeeld

Het klachtenbeeld over de defecten in de Sint-Anna- en de Kennedytunnel is niet nieuw. In de voorbije jaren werden er daarom al verschillende maatregelen genomen om de gebruikers van beide tunnels beter te informeren bij storingen.

Zo werd de website www.fietsersliften.wegenenverkeer.be gelanceerd om de weggebruikers in real time te informeren over de status van de liften in beide tunnels. Zo hoeven de weggebruikers geen onnodige verplaatsing te doen en kunnen ze onmiddellijk kiezen voor een alternatieve route. Er werden ook schermen geplaatst aan de Sint-Anna-tunnel zelf. Daarnaast zetten we ook in op een goede communicatie via de pers bij grote en/of langdurige storingen en via onze partners zoals Slim naar Antwerpen.

Rond deze problematiek werd dit jaar een overleg opgezet met de Vlaamse Ombudsdienst, omdat ook zij van hun kant de klachten rond dit onderwerp zagen binnenstromen. Bij dit overleg werd ook

de klantendienst en de communicatieverantwoordelijke van Wegen en Verkeer Antwerpen nauw betrokken, om zo gericht mogelijk te kunnen communiceren met onze klanten en met de pers.

In 2017 werd bijkomend een nieuwe webpagina geplaatst op onze website waar alle informatie over de beide tunnels overzichtelijk gebundeld werd (<http://wegenverkeer.be/werken/vernieuwing-liften-en-roltrappen-sint-annatunnel-en-kennedytunnel>).

Dit biedt uiteraard geen oplossing ten gronde. Daaraan werd in 2017 hard verder gewerkt.

Om de storingen in de Kennedytunnel aan te pakken werden **de liften van de Kennedyfietstunnel in het voorjaar gedurende drie maanden grondig gerenoveerd en gemoderniseerd**. We verwachten dat deze grondige vernieuwing van de liften het aantal storingen gevoelig zal doen afnemen. Dit kan ten vroegste geëvalueerd worden na een termijn van 1 jaar. Beide liften hebben ondertussen wel langere periodes zonder storing gehad. Tegelijkertijd weten we dat het niet realistisch is om met deze schuine liften de betrouwbaarheid van een traditionele lift te benaderen.

Na intensief overleg met Onroerend Erfgoed bereikten we in 2017 een akkoord voor een **totaalrenovatie** en **totaalrestauratie** van de liften op linker- en rechteroever van de Sint-Annatunnel. In de zomer van 2018 zal gestart worden aan de werken van de lift op Linkeroever. In het najaar starten we met de renovatie van de lift op Rechteroever. Zo blijft steeds één lift bereikbaar.

Na overleg met het kabinet van onze minister werd recent ook een akkoord bereikt om de bewaking van de roltrappen in de Sint-Annatunnel uit te besteden. Bij een storing aan de liften 's nachts zou een externe bewaker de roltrappen kunnen aanzetten en ter plaatse kunnen blijven tot de storing verholpen is of tot de ochtendploeg opstart. De precieze modaliteiten moeten nog uitgewerkt worden, maar verwacht wordt dat we hiermee tegen de zomer van start kunnen gaan tegen de start van de renovatiewerken van de lift op Linkeroever.

De minister zal daarnaast ook de opdracht geven aan De Vlaamse Waterweg om, in samenwerking met het Agentschap Wegen en Verkeer, het onderzoek op te starten naar een meer duurzame verbinding tussen Linker- en Rechteroever voor fietsers en voetgangers.

We kaarten namelijk aan dat we de vluchtkoker van de Kennedytunnel niet als een ideale lange termijn oplossing voor fietsers en voetgangers. De vluchtkoker dient in de eerste plaats als evacuatie-route en werd ook niet gebouwd op de mogelijkheid om duizenden fietsers en voetgangers per dag te verwerken. Bij calamiteiten gaat de fietstunnel sowieso dicht voor fietsers en voetgangers en blijft er voor hen alleen de verder gelegen Sint-Annatunnel over. Daarnaast is er mogelijk ook niet voldoende capaciteit om groei aan fietsers op te vangen als gevolg van de geplande ontwikkelingen aan beide Scheldeoevers.

Lang aanslepende werken Woluwedal stuiten op onbegrip bij weggebruikers en omwonenden

Wet ligt er aan de oorzaak van de lang aanslepende wegenwerken?

De werken in Woluwedal verlopen al enkele jaren zeer moeilijk.

Begin 2016 bleek uit proeven dat 440 funderingspalen niet voldoen aan de kwaliteitseisen van het Agentschap Wegen en Verkeer omdat deze onvoldoende draagkracht hadden. Aangezien wij als agentschap gedurende herstellings- of aanpassingswerken streven naar duurzame oplossingen en dit voor deze funderingswerken absoluut niet het geval was, zat er niets anders op dan dit werk volledig

opnieuw te laten uitvoeren.

De werken kwamen in 2016 tot een lange periode van stilstand van de werken. Het Agentschap Wegen en Verkeer en de aannemer deelden niet dezelfde visie rond de te verkiezen oplossing voor de 440 funderingspalen die niet voldeden aan de vastgelegde kwaliteitseisen. Naast de inhoudelijke discussie ontstond er ook een discussie over de betaling van de nieuwe funderingspalen. Bovendien stelde het Agentschap Wegen en Verkeer vast dat het werktempo van de aannemer niet voldeed aan de voorziene timing van het project. Na een periode van intensief overleg en bemiddeling ging de aannemer akkoord om de werken terug op te starten en om palen te plaatsen die wel aan onze kwaliteitseisen voldoen.

Nadat de heropstart bleef het werktempo van de aannemer echter onaanvaardbaar laag. **Na intense onderhandelingen werd in oktober beslist om de samenwerking met de aannemer stop te zetten.** Viabuild zou nog de werken van fase 1 afronden. Het Agentschap Wegen en Verkeer startte ondertussen een **nieuwe aanbestedingsprocedure op voor de herinrichting van de tweede weghelft.** Met de heraanbesteding wil het Agentschap Wegen en Verkeer vermijden dat de omwonenden, de handelaars en de weggebruikers tijdens de heraanleg van de tweede weghelft opnieuw onnodige vertraging en hinder moeten ondervinden.

Acties door klachtenbeeld

Het zeer moeizame verloop van deze werken straalt zeer negatief af op onze organisatie. Hoewel we als agentschap kunnen aantonen dat de meerderheid van onze projecten wel vlot verloopt, welke inspanningen we dagelijks leveren om de hinder bij onze wegenwerken te beperken en om zo gericht en duidelijk mogelijk te communiceren, hebben de getroffen weggebruikers en omwonenden hier zeer begrijpbaar geen boodschap aan.

Het Agentschap Wegen en Verkeer zette er tijdens de uitvoering van deze werken daarom continu op in om zo open en transparant mogelijk te communiceren. Door de nog lopende onderhandelingen met de aannemer, was het echter niet eenvoudig om op elk moment een duidelijke en eenduidige communicatie te voorzien. De communicatie moest daarom helaas regelmatig bijgesteld worden. Ook dit leidde tot heel wat begrijpbare frustraties en vragen bij weggebruikers.

Daarnaast gingen de klachten heel vaak over de beperkingen in de verkeerssituatie, terwijl er zeer zichtbaar weinig werk verzet werd door de aannemer. Van zodra fase 1 afgerond is, zullen we daarom alle bewegingen op alle kruispunten opnieuw mogelijk maken.

Vele mensen vroegen zich ook af waarom we niet meer vat hadden op de aannemer en waarom we de samenwerking dan niet eerder stopgezet hadden. Dit soort vragen en klachten zijn zeer begrijpbaar. Het Agentschap Wegen en Verkeer zette dan ook alles in om de burgers, de pers en de belanghebbenden (zoals de betrokken gemeenten) zo goed als mogelijk te informeren. Er werd hiervoor dan ook nauw samen gewerkt tussen de projectleider, de communicatieverantwoordelijke en de klantendienst.

Zo werd er, in samenwerking tussen de communicatieverantwoordelijke en de klantendienst, een uitgebreide veelgestelde vragenlijst geplaatst op de projectpagina van deze werken (<https://wegenenverkeer.be/werken/woluwedal-r22-zaventem-en-kraainem-herinrichting-en-heraanleg-riolering>) om de weggebruikers, handelaars en omwonenden gerichte antwoorden te kunnen geven op hun vragen. Elke klacht werd ook individueel beantwoord door de klantendienst, na afstemming met het projectteam.

Met de beslissing om over te stappen naar een klantendienst werd ook het belang van een nauwe samenwerking tussen de lokale communicatieverantwoordelijken en de medewerkers van de klantendienst onderstreept. Er werden al wat stappen gezet om deze samenwerking aan te halen.

De klantendienst werd geplaatst onder de pijler communicatie van AWV. Het teamhoofd van de klantendienst kan zo van meer nabij opvolgen welke externe en interne communicatie die wordt opgemaakt door de collega's van belang is voor de medewerkers van het team. De medewerkers van de klantendienst stemmen elk regelmatig af met de lokale communicatieverantwoordelijke om samen één verhaal te brengen en worden ook ingelicht over alle persberichten die verstuurd worden.

De ontwikkeling van een dergelijke veelgestelde vragenlijst is één van de manieren waarop communicatieverantwoordelijken en klantendienst de krachten kunnen bundelen. In 2018 willen we nog verdere stappen blijven zetten om deze samenwerking nog vlotter en efficiënter te doen verlopen.

Onverwachte klachten door een veegactie op onze carpoolparkings

Regelmatige kuisacties op onze carpoolparkings

Het Agentschap Wegen en Verkeer ontvangt regelmatig klachten rond zwerfvuil langs onze wegen. Om onze wegen vrij te houden van zwerfvuil zetten we regelmatig in op sensibilisering en doen we regelmatige opruimacties.

Het probleem van sluikestorten of het achterlaten van huishoudelijk afval is ook een groot probleem op onze carpoolparkings. We organiseren dan ook regelmatige kuisacties zodat onze weggebruikers een verzorgde carpoolparking kunnen aantreffen.

Een goede zaak dus voor onze weggebruikers. Hoe kwam het dan toch tot klachten?

Onze aannemer kan zijn job maar goed uitvoeren als de veegwagen langs de volledige parking kan rijden. Daarom moeten we de weggebruikers vragen om de carpoolparking niet te benutten tijdens de periode van de veegactie. Om de weggebruikers te informeren worden er, zoals wettelijk voorgeschreven, verbodsborden geplaatst, 48 u op voorhand. Bij vorige kuisacties werden die verbodsborden echter onvoldoende nageleefd. Hierdoor kan de aannemer niet alle rioolputjes reinigen, wat op sommige parkings leidde tot problemen met wateroverlast.

Bij een veegactie in het voorjaar op onze Limburgse carpoolparkings werd daarom, in overleg met de betrokken steden en politiezones, beslist om op te treden tegen de weggebruikers die de verbodsborden niet naleefden.

Op de dag van de veegactie werden een groot aantal voertuigen weggesleept. De dagen daarop kregen we heel wat klachten binnen van de weggebruikers die hun wagens weggesleept zagen. De weggebruikers gaven aan dat ze de verbodsborden niet gezien hadden en stelden ook de wettelijkheid ervan in vraag.

Sommige weggebruikers werden bovendien weggesleept terwijl ze de verbodsborden niet hadden kunnen zien, omdat ze hun wagen nog voor de plaatsing van de verbodsborden hadden achtergelaten op de carpoolparking om dan samen de bus te nemen op skireis. Deze klachten kwamen allemaal uit éénzelfde politiezone.

Het item werd ook opgepikt door de lokale pers, wat resulteerde in heel wat negatieve communicatie.

Een grondig onderzoek van de klachten

De klachten werden grondig onderzocht. Uit het onderzoek bleek dat ons agentschap volgens de wettelijke richtlijnen gehandeld had. De verbodsborden werden tijdig geplaatst en stonden ook op een zichtbare locatie aan de ingang van de carpoolparkings.

Uit juridisch advies bleek dat het momenteel niet duidelijk bepaald is in de wegcode hoe lang een weggebruiker op een carpoolparking mag blijven staan. Onze wegentoezichers hadden echter alle voorzorgsmaatregelen genomen om ervoor te zorgen dat de wagens die er reeds voor de plaatsing van de verkeersborden stonden, niet zouden weggesleept worden.

Zo noteerden ze alle nummerplaten van de wagens die er op dat moment geparkeerd stonden en brachten ze de dag van de sleepactie zelf nog eens extra markeringen aan bij deze bewuste wagens.

De nummerplaten werden doorgegeven aan de verantwoordelijke politiezone. Enkel de politie kan namelijk optreden tegen het niet-naleven van een verbodsbord en kan de opdracht geven om wagens te laten wegslepen.

We merkten die dag echter een verschil in aanpak tussen de verschillende politiezones. Op bepaalde carpoolparkings trachtte de politie eerst alle eigenaars van de wagens te bereiken, waardoor er slechts een beperkt aantal wagens gesleept dienden te worden. Eén politiezone gaf de sleepdiensten echter de opdracht om alle wagens weg te slepen, inclusief die wagens waarvan de nummerplaat werd doorgegeven.

Een tussenkomst door AWW na een grondige afweging van de klacht

Op basis van dit onderzoek konden we juridisch gezien besluiten dat het Agentschap Wegen en Verkeer alles had ondernomen om te voorkomen dat er wagens onterecht zouden weggesleept worden.

De verantwoordelijkheid voor de beslissing om de wagens van de weggebruikers die het verbodsbord niet hadden kunnen zien weg te slepen, lag bij de politie. Juridisch werd ons dan ook geadviseerd om de verzoekers door te verwijzen naar de politie.

Gezien de gevoeligheid van het dossier en om te voorkomen dat de verzoekers van het kastje naar de muur zouden gestuurd worden, nam de klachtencoördinator contact op met de verantwoordelijke politiezone.

De verantwoordelijke politiezone besprak de situatie intern, maar kwam tot de conclusie dat zij geen tussenkomst zouden doen in de terugbetaling van de sleepkosten voor de getroffen verzoekers. Ze vonden dat ze niet verantwoordelijk konden gesteld worden en herhaalden dat er geen sleepactie zou zijn gebeurd indien het Agentschap Wegen en Verkeer geen kuisactie zou uitgevoerd hebben.

Zo kwamen we in een patstelling. Onze overtuiging, zowel vanuit juridisch als menselijk oogpunt, was dat de weggebruikers die hun wagens parkeerden voor het parkeerverbod geplaatst werd, een terugbetaling van de sleepkosten dienden te ontvangen. We konden als Agentschap Wegen en

Verkeer de verantwoordelijkheid van ons afschrijven, zoals juridisch geadviseerd werd. Gezien we het standpunt van de politie al kenden, vonden we dit echter weinig klantvriendelijk.

Daarom werd, in overleg met het management, besloten dat we de sleepkosten zouden terugbetalen van de weggebruikers die hun wagen plaatsten voor de plaatsing van de verbodsborden.

Voor de weggebruikers die hun wagen parkeerden na de plaatsing van het verkeersbord werd beslist dat we niet zouden tussenkomen in een terugbetaling van de kosten. De verbodsborden werden namelijk tijdig en op een zichtbare plaats geplaatst. De politie had dan ook de bevoegdheid om deze wagens weg te slepen.

Dit werd zo ook transparant gecommuniceerd aan alle verzoekers.

Lessen voor de toekomst

De veegactie bereikte het doel dat we ons voorop gesteld hadden: grondig gereinigde carpoolparkings. Toch konden we niet van een geslaagde veegactie spreken wanneer we moesten vaststellen dat een heel aantal carpoolgebruikers hier financieel door getroffen werd.

We planden dan ook onmiddellijk na de veegactie een overleg in met de verschillende betrokken partners (steden en politiezones) om de manier waarop de veegactie plaatsvond te evalueren en bij te sturen.

Zo gaven vele weggebruikers aan dat ze de verbodsborden niet hadden opgemerkt. We maakten dan ook nieuwe, grote, opvallende informatieborden op die we bij de volgende veegactie 2 weken van op voorhand plaatsten. Daarnaast maakten we afspraken met de betrokken steden en gemeenten rond de timing en communicatie van de volgende veegacties.

De volgende veegacties werden over verschillende dagen verspreid, om de weggebruiker een alternatief te kunnen aanbieden. Daarnaast werd er ook over gecommuniceerd via de communicatiekanalen van de gemeenten om zo de weggebruiker via zoveel mogelijk kanalen te informeren over de timing van de geplande werkzaamheden en de beschikbaarheid van alternatieve parkings.

Ook werden er afspraken gemaakt met de verschillende politiezones om ervoor te zorgen dat er bij een volgende kuisactie op eenzelfde manier werd omgegaan met het wegslepen van de eventuele wagens in overtreding.

We zetten onze inspanningen van de vorige jaren verder om bij nieuwe wegenprojecten sterk in te zetten op het beperken van geluidsoverlast door het verkeer

Wat?

Enkele jaren geleden (Jaarverslag 2014) pleitte de Vlaamse Ombudsdienst voor een duidelijk normenkader met uniforme toepassingsmodaliteiten, zodat er minstens bij nieuwe wegenprojecten geen nieuwe geluidgehinderden bijkomen in Vlaanderen.

De voorbije jaren leverden we heel wat inspanningen om de strijd met geluidshinder aan te gaan. Ook in 2017 zetten we hier verder op in.

We voerden de eerste fase van het actieplan voor geluidshinder verder uit. 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 werd in 2017 een geluidsarme top laag aangebracht op de E313/A13 tussen Hasselt-Zuid en Hasselt-Oost.

Daarnaast werd in 2017 de 2^{de} fase van het actieplan wegverkeerslawaaai goedgekeurd. We starten vervolgens met de aanpak van de knelpuntenlijst geluid door het verzamelen van extra informatie over deze knelpunten.

Momenteel is het de aanpak in elke milieueffectenrapportage (MER) zeer verschillend in de discipline geluid. Daarom werkten het Agentschap Wegen en Verkeer en het departement Omgeving samen verder aan de opmaak van een duidelijk normenkader voor wegverkeer om toe te passen bij de discipline geluid in de milieueffectrapportage.

Ook werkten beide entiteiten verder aan de opmaak van een nieuw richtlijnenboek Geluid en trillingen. Dit boek bevat normen, richtlijnen en een significantiekader voor het opmaken van de milieueffectrapportages voor de discipline geluid. In het najaar van 2017 stelden we de geactualiseerde methodiek voor op een workshop aan de MER-deskundigen. Op basis van deze input zal het departement Omgeving in 2018 een studie uitschrijven om het richtlijnenboek verder uit te werken en aan te passen.

Acties vanuit de klantendienst?

Klantenreacties rond geluid en trillingen zijn niet de meest eenvoudige voor de klantendienst, omdat de omwonenden er meestal zeer persoonlijk door getroffen zijn.

Dit jaar werkten we verder volgens de filosofie die we reeds vorig jaar hadden ingezet. We proberen eerst door middel van een onderzoek door de collega's op het terrein te achterhalen of sprake is van een gebrek dat aan de oorzaak kan liggen van de geluids- of trillingshinder die de omwonenden ervaren. Indien de geluids- of trillingshinder door een lokale herstelling (soms tijdelijk) kan worden verholpen, vragen we een zicht op de timing van uitvoering, zodat we de omwonende zo concreet mogelijk kunnen informeren.

Indien er geen lokale herstellingen mogelijk zijn die de geluids- of trillingshinder die de omwonenden ervaren, zou kunnen verhelpen, proberen we een zicht te krijgen op mogelijke toekomstige herinrichtingsprojecten op deze weg.

Op basis van deze input maken we een zo transparant mogelijk antwoord op. Ook hier geloven we erin, zoals we hoger meegegeven hebben, dat door moeilijke boodschappen op een transparante manier te brengen, met voldoende achtergrondinformatie om de beslissing te kaderen, we een betere relatie met onze klant kunnen creëren, zelfs als de boodschap een negatieve boodschap is.

In het najaar van 2017 formaliseerde de klantendienst deze afspraken nog met de collega's van de Werkgroep Geluid en maakten we interne afspraken rond de concrete interne opvolging van dit soort klantenreacties.

4. Realisaties klachtenmanagement 2017

Vlak voor de opmaak van het vorige klachtenrapport (december 2016) werd beslist om een klantendienst op te starten voor het Agentschap Wegen en Verkeer. Deze beslissing betekende een heel grote verandering voor ons agentschap. **Een jaar later zijn we erin geslaagd om het jaar 2018 aan te vatten met een nieuw klantendienstteam.** Een hele prestatie voor ons agentschap.

Dat we er sinds de invoering van onze nieuwe applicatie in slagen om bijna 99% van onze meldingen binnen de 21 kalenderdagen af te ronden, is een mooi eerste resultaat. Dit toont aan dat het overzichtelijke dashboard in onze applicatie en de nieuwe werking waarmaakt wat ermee beoogd werd: een vlottere opvolging van de klantenreacties door een team dat hiertoe de eindverantwoordelijkheid neemt.

De eerste helft van 2017 gingen er eerst en vooral veel inspanningen naar het uitbouwen van het klantendienstteam. We besteden hierbij veel **aandacht aan het belang van een goede interne communicatie.** Begin 2017 was er een informatiesessie in alle afdelingen om de komst van de klantendienst aan te kondigen en te duiden, vooraleer we de interne vacatures opstartten. Alle collega's die voordien (een deel van hun) dagtaak wijden aan de opvolging van klachten en meldingen werden geïnformeerd in aparte informatiesessies. Zij kregen ook allemaal de kans om te solliciteren voor de nieuwe functie.

Vanaf het moment dat het klantendienstteam zich geleidelijk aan begon te vormen, konden we starten aan het **uitbouwen van de nieuwe werking** tijdens regelmatige teamvergaderingen.

De medewerkers van de klantendienst kregen toegang tot en leerden werken met verschillende applicaties van ons agentschap om de klantenreacties zo concreet mogelijk te kunnen doorsturen naar de collega's op het terrein (informatie toevoegen rond locatie, installatie, werf, ...). Daarnaast volgde het volledige team in het najaar een opleiding klantgericht schrijven.

Na deze opleiding werd de **herziening van de bestaande standaardantwoorden** opgestart, in overeenstemming met de principes die tijdens deze opleiding werden aangeleerd. Dit werk moet nog verder gezet worden in 2018.

Daarnaast werd gestart aan de **opmaak van een (digitale) informatiebundel**, waarin we alle informatie waar we als klantendienst gebruik van maken alsook alle afspraken per type klantenreactie samen willen bundelen.

Tegelijkertijd werd ook verder gewerkt aan de **ontwikkeling van de applicatie** waarin we onze klantenreacties opvolgen.

Een eerste versie werd al in gebruik genomen door één van de medewerkers van de klantendienst voor de zomer. Dit was nodig om de werking van de applicatie te kunnen testen met echte data. Ondertussen werd volop verder ontwikkeld. Na de zomer startte de eerste afdeling met het werken in de nieuwe applicatie. Vanaf dan kregen de medewerkers op het terrein 'onderzoeken' toegewezen in de applicatie.

Veranderingstrajecten brengen steeds heel veel vragen en bezorgdheden met zich mee. Het ging bij de invoering van de applicatie namelijk niet enkel om het leren kennen van een nieuwe applicatie, maar ook om een grondige wijziging van de werking. Daarom **werd gekozen voor een uitgebreid 'uitroltraject'**, met een toelichting in de hoofdzetel van elke afdeling en in elk district van elke afdeling.

We overlegden dit jaar ook met enkele partners rond de mogelijkheden tot **samenwerking**. Zo werden de gesprekken **met Informatie Vlaanderen** verder gezet rond mogelijke toekomstige samenwerking. Eind 2017 werd beslist dat **de collega's van 1700 vanaf het voorjaar van 2018 zullen instaan voor de registratie van telefonische meldingen rond gewest- en autosnelwegen**.

Ook met de Afdeling Juridische Dienstverlening werden afspraken gemaakt om te bekijken in welke dossiers de klantendienst hen zal inschakelen.

Daarnaast maakte de klantendienst **afspraken rond de efficiëntste manier van samenwerking met enkele teams van de vijf territoriale wegenafdelingen**. Het doel is altijd om te komen tot concrete, werkbare en uniforme afspraken per team rond de veel voorkomende klantenreacties binnen hun materie. Tegelijkertijd zoeken we ook altijd naar manieren waarop de klantendienst de verschillende teams kan ondersteunen om de opvolging van de klantenreacties te verbeteren.

Hierbij werd allereerst gefocust op de teams die de meeste klantenreacties te verwerken krijgen, zoals de districten, de teams elektrische wegininstallaties en de teams verkeer en signalisatie (zie ook hoger in hoofdstuk 3 bij de meest voorkomende klachten en meldingen). Gezien de grote verscheidenheid aan klantenreacties is dit een werk dat ook in 2018 zal verder gezet worden.

Ten slotte werd ook verdere **voorbereidingen** genomen voor **de vernieuwing van het Meldpunt Wegen** die gepland staat voor het voorjaar van 2018. Hiervoor werd er vergaderd met verschillende stakeholders. De front end (hoe de applicatie er zal uitzien) werd ontwikkeld in nauwe samenwerking met de collega's van Informatie Vlaanderen. In januari vonden er gebruikerstesten plaats bij burgerpanels in samenwerking met Informatie Vlaanderen om de opmerkingen rond de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie te verzamelen.

5. Vooruitblik 2018

Midden februari 2018 willen we **volledig uitgerold** zijn met de nieuwe applicatie en moet de nieuwe werking geïntroduceerd zijn in alle afdelingen van ons agentschap. Toch is er ook dan nog veel werk aan de winkel.

De primaire focus van de klantendienst van AWV zal gaan naar het consolideren van de nieuwe werking en verder te groeien met ons jonge team om alle klantenreacties op een vlotte en kwalitatieve manier te beantwoorden.

Om te kunnen nagaan hoe de klanten onze nieuwe werking ervaren, willen we begin 2018 ook een **bevraging opzetten bij de gebruikers van onze online kanalen** (bij wijze van nulmeting) om ook hun feedback te kennen en om na te gaan welke verwachtingen zij hebben.

Onze nieuwe applicatie betekent nu al voelbaar een hele verbetering voor de opvolging van de klantenreacties. Toch moeten we ook dit jaar nog heel wat **bijkomende ontwikkelingen** realiseren om de werking verder te kunnen ondersteunen.

Het is hierbij ook belangrijk om de input van de verschillende collega's op het terrein te kennen. We willen in de loop van 2018 dan ook zeker **intern feedback verzamelen** om de werking van de klantendienst zo goed als mogelijk te kunnen laten aansluiten op de interne noden.

We willen verder inzetten op het **maken van afspraken** rond de verschillende types klantenreacties die we binnenkrijgen, in samenspraak **met de verschillende interne teams** die verantwoordelijk zijn voor de materie. Ook het **verder uitschrijven en herzien van onze gestandaardiseerde antwoordelementen** moet nog verder gezet worden in 2018. Hierbij willen we ook de informatie die momenteel op onze website staat actualiseren. We willen verder werken aan onze **digitale informatiebundel**, waarin we al deze afspraken en gestandaardiseerde antwoordelementen op een overzichtelijke manier bundelen, zodat de kennis opzoekbaar en raadpleegbaar is.

Ook moeten er nog heel wat **praktische afspraken** verder op punt gezet worden. Zo zal de samenwerking met 1700 zal een goede ondersteuning bieden als vervanging voor de huidige wegentelefoon. Eerst moeten er intern nog verdere afspraken gemaakt worden rond de telefonische bereikbaarheid van de klantendienst zelf.

Daarnaast willen we in 2018 de eerste stappen zetten in het **uitwerken van een visie rond hoe we als klantendienst willen inzetten op het persoonlijk contact 'in de geest van bemiddeling'**, in die dossiers waar dit een meerwaarde kan betekenen voor de klant. De klachtencoördinator zal hiervoor ook kennis gaan sprokkelen bij andere organisaties om te bekijken hoe andere, vergelijkbare organisaties dit in hun werking inbouwen.

In 2018 zullen we verder nadenken over **ons sociale media beleid**. Voorlopig zit het beantwoorden van de klantenreacties via onze online media kanalen niet volledig ingebed in de werking van de klantendienst. In 2018 moeten we ook hier ons oor te luisteren leggen bij andere, vergelijkbare organisaties om te bekijken of en hoe we de opvolging van onze online media kanalen kunnen en willen inbedden binnen de werking van de klantendienst.

Daarnaast moeten we nog belangrijke stappen zetten in het **monitoren van de doorlooptijd, maar ook van de kwaliteit van onze werking**. Hiervoor hebben we een **goed uitgewerkte rapporteringstool** nodig. De eerste stappen hiertoe zijn al gezet, maar dit zal één van de belangrijkste uitdagingen zijn voor 2018 om te gaan naar geautomatiseerde, correcte rapporteringen

waarmee we onze werking kunnen analyseren.

Op basis van objectieve data moeten we een veel beter zicht krijgen op de aantallen klantenreacties die we te verwerken krijgen, zodat we analyses kunnen maken van de haalbaarheid van de werklust. Daarnaast moeten de data ons ondersteunen om zinvolle conclusies te kunnen trekken uit de veelheid aan klantenreacties die we ontvangen en om zinvolle rapporteringen te kunnen opmaken.

In de eerste helft van 2018 zal ten slotte heel wat tijd en aandacht gaan naar een succesvolle **lancering van ons nieuwe Meldpunt Wegen**. Hiervoor dienen we ook een uitgebreide communicatie op te zetten naar de betrokken stakeholders (zoals steden en gemeenten), voor wie een vernieuwd Meldpunt Wegen ook wat aanpassingen met zich meebrengt.

rapportering klachten 2017 MDK

1 Inhoud van het jaarverslag

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 beloodsen 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

2.1. klachtencaptatie / manier van dataverzameling:

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

Het agentschap voor Maritieme dienstverlening en Kust ontvangt klachten via diverse kanalen:

- mondeling;
- telefonisch;
- per brief;
- per mail;
- per coördinatie van de Stafdienst.

Deze kunnen conform het klachtendecreet door iedereen van de organisatie ontvangen worden.

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

Er dient in 2017 een onderscheid gemaakt te worden tussen de afdelingen en DAB's binnen het agentschap voor Maritieme dienstverlening en Kust. De DAB Vloot en DAB Loodswezen beschikken over een eigen klachtenformulier. De afdelingen beschikken over een eigen meldingsformulier, de Stafdienst neemt een coördinerende rol op en beschikt over een klachtenformulier. Daarnaast beschikken alle afdelingen en DAB's over een generiek adres waar de burger tevens zijn klacht kan overmaken. Dit wordt via de website ter beschikking gesteld.

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

De Vlaamse Infolijn stuurt de vragen door naar de Stafdienst die een coördinerende rol opneemt bij de verdere behandeling.

2.1.4. wat is eventueel de rol van klantenbevragingen?

Via tweejaarlijkse klantenquêtes, die worden georganiseerd door MDK, wordt het klachtenbeleid van MDK bevraagd. Hieruit blijkt dan men weet bij wie men terecht kan om een klacht in te dienen. Op die manier kan er worden gepeild naar de tevredenheid van de dienstverlening. Dit wordt systematisch opgevolgd binnen elke afdeling/DAB. (vb. de tevredenheid van de veergebruikers worden systematisch ingevoerd en gekaderd binnen de ISO certificaten (ISO 9001 en ISO-14001))

2.2. klachtenbehandeling – procedure:

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

Er dient voor de periode 2016-2017 een onderscheid gemaakt te worden tussen de afdelingen en DAB's binnen het agentschap voor Maritieme dienstverlening en Kust. De DAB Vloot en DAB Loodswezen beschikken over een eigen opvolgingssysteem.

- Vloot: worden centraal ontvangen, geregistreerd, doorgestuurd, behandeld, gerapporteerd en geanalyseerd vanuit de cel SHEQ (Safety, Health, Environment & Quality).

- Loodswezen: in het bestuursprogramma "LIS" is een klachtenmodule ingebouwd waarbij een klacht volledig wordt geregistreerd vanaf ontvangst tot de afhandeling. (zoals vermeld in vorige klachtenrapportages)

Elk klachtendossier bestaat uit 4 onderdelen:

1. Omschrijving
2. Onderzoek
3. Resultaat
4. Verbeteractie

Bij elk onderdeel kan men dossierlijnen aanmaken zoals onderzoek, verslag, opmerking,...

Hierbij worden alle documenten als PDF toegevoegd (bv. klacht zelf, factuur,...). Deze kunnen tevens worden geëxporteerd in Excel.

Stafdienst: de klachten worden genoteerd ter ontvangst, een ontvangstbevestiging wordt gestuurd, de klacht wordt overgemaakt aan de bevoegde afdeling/DAB die voor de verdere behandeling instaat.

2.2.2. welke soort database wordt er gebruikt?

In 2017 wordt de database Excel gebruikt, met uitzondering van DAB Loodswezen die met het LIS werken.

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

In 2018 wordt er gepoogd een universele klachtenmanagement binnen MDK uit te rollen aan de hand van de voormelde omzendbrief en het klachtendecreet. In tussentijd worden de algemene principes van het klachtendecreet gevolgd. Deze kunnen verwerkt zijn in een beheershandboek. (vb. instructies inzake klachtenbehandeling werden geïntegreerd in het beheershandboek van VLOOT conform de ISO 9001 - ISO 14001 norm en conform en de ISM code (International Safety Management))

2.3. klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit:

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

Stafdienst: Bij elke binnenkomende melding of klacht wordt een ontvangstbevestiging overgemaakt met persoonlijke aanspreking en het onderwerp. Daaropvolgend wordt de melding of klacht overgemaakt aan de bevoegde entiteit binnen MDK. Hierbij worden de richtlijnen van de ombudsnormen in acht genomen.

Vloot: Centrale organisatie van de klachtencoördinatie vanuit de cel SHEQ die alle klachten voor VLOOT behandelt. De cel SHEQ heeft bovendien een rechtstreekse communicatielijn met de algemeen directeur. Klachtendossiers krijgen altijd voorrang op andere dossiers. De doorlooptijd wordt op deze manier maximaal gereduceerd. Bovendien wordt de doorlooptijd van de behandeling opgevolgd in de Balanced Scorecard. De resultaten van de BSC worden elk kwartaal gepresenteerd aan het plenaire directieteam tijdens de periodieke overlegmomenten.

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

De algemene ombudsnormen worden toegepast.

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

Klachten die binnenkomen via het klachtenformulier krijgen een ontvangstmelding, tenzij de klacht onmiddellijk kan behandeld worden.

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

Een oplossingsgerichte attitude is de standaard.

- integriteit,
- transparantie en duidelijkheid (bvb: begrijpelijk taalgebruik),
- hoe wordt er intern samengewerkt?,
- hoe wordt er extern samengewerkt (bvb. met andere entiteiten)?,

Klachten die niet tot de bevoegdheid van MDK behoren, worden overgemaakt aan de bevoegde dienst.

- hoe wordt er ev. gecommuniceerd met andere entiteiten rond een gemeenschappelijke klacht?

Afdeling overschrijdende materies worden opgevolgd in de directieraad van het agentschap.

- wordt er nog een andere checklist gehanteerd?

Elke klacht wordt gekoppeld aan één van de zorgvuldigheidsnormen om structurele verbetermogelijkheden te detecteren en het continu verbeteren in de organisatie aan te moedigen. (neen)

In 2018 wordt er gepoogd om een SharePoint omgeving op te stellen waardoor het mogelijk wordt om de klachtenbehandeling optimaler te laten verlopen voor elke entiteit binnen MDK. Aan de hand van een invulformulier worden de ombudsnormen bij elke klacht getoetst.(conform klachtendecreet)

2.4. klachtenmanagement:

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

De rol van klachtenbehandelaar en klachtencoördinator.

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

Dit is afhankelijk van de entiteit binnen MDK.

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

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

Loodswezen: Binnen het Loodswezen is een klachtenbehandelaar aangesteld met name de directeur klanten. Dit staat beschreven in de functiebeschrijving. Klachten worden nauwgezet opgevolgd door de Algemeen directeur. Klachten geven namelijk een beeld over de werking van de organisatie. Tijdens managementmeetings worden ernstige klachten overlopen en besproken.

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

Klachten en klantentevredenheid zijn topics die aan bod komen tijdens de directieraad/ jaarlijks managementreview met de directie en de celhoofden.

2.4.5. in welke overlegfora worden klachten besproken?

Directieraad,

2.4.6. hoe wordt er gerapporteerd naar de leidend ambtenaar?

De leidend ambtenaar/afdelingshoofd ondertekent de brieven die naar de klagers/melders gaan of verleent goedkeuring. Op deze manier onderstreept men het belang dat MDK en haar directie hecht aan klachten en klantentevredenheid in het

algemeen. De verantwoordelijke van de dienst wordt actief betrokken in het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht. Er is ook terugkoppeling van de ondertekende brieven.

- Zie 2.4.6
- 2.4.7. wat is het engagement van de leidend ambtenaar?
 - 2.4.8. [wat is de plaats van het klachtenmanagement binnen het integrale management? wat is de beleidslijn?]

Afhankelijk van de entiteit binnen MDK.

Vloot: De klachten worden jaarlijks geanalyseerd in het kader van de managementreview. De managementreview is een vereiste inzake ISO 9001

- 2.4.9. ...

2.5. klachten van personeelsleden

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

Afhankelijk van de entiteit binnen MDK.

DAB Loodswezen: klachten van personeelsleden worden gezien het vertrouwelijk karakter behandeld door de HR manager.

DAB Vloot:

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

Afdelingen:

De klachten van interne personeelsleden worden gemeld bij de vertrouwenspersoon, die ze verder behandelt.

Klachten afdeling Kust: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2017 :

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal onontvankelijke klachten:	0
---	---

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

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

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

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

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

	bezoek:	
--	---------	--

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

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

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
<i>Klacht tegen toewijzing van een domeinconcessie wegens onregelmatigheden bij de beslissing van de beoordelingscommissie.</i>	

4 Klachtenbeeld 2017 afdeling Kust.

[Dit punt is voor de Ombudsdienst het belangrijkste onderdeel. Het bevat een globaal beeld van de meest voorkomende klachten en hun oorzaak. Aan de hand van effectieve voorbeelden, concrete realisaties, de oplossing van een klacht,... worden conclusies getrokken om te komen tot best practices, verbeteracties, raakvlakken met andere entiteiten,...]

4.1. inhoudelijk:

4.1.1. Bespreek en evalueer de klachten die werden behandeld in 2017. Klacht tegen toewijzing van een domeinconcessie wegens onregelmatigheden bij de beslissing van de beoordelingscommissie. Na bespreking werd beslist om de domeinconcessie door de gemeente te laten opmaken alsook de beslissing van toekenning.

4.1.2. kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën? welke?
De verzoeker gaat niet akkoord met de beslissing van de bestuur instelling.

4.1.3. wat is de evolutie tegenover het jaar daarvoor? stijging/daling in het algemeen? stijging/daling in een bepaalde categorie?
Stijging want vorig jaar geen klachten.

4.1.4. geef enkele voorbeelden, concrete realisaties en bijzondere cases van klachten uit 2017?

Dit is de enige klacht die binnen gekomen is in 2017 bij de afdeling Kust.

- 4.1.5. zijn er klachten waarbij thematisch verbanden met andere entiteiten in het beleidsdomein kunnen gelegd worden? werden die entiteiten effectief betrokken?

Nee.

- 4.1.6. ...

4.2. effectief doorgevoerde verbeteracties in 2017:

- 4.2.1. geef voorbeeld(en) van hoe een klacht in 2017 resulteerde in concrete interne verbeteractie(s)?

Na bespreking werd beslist om de domeinconcessie door de gemeente te laten opmaken alsook de beslissing van toekenning. Bij volgende dossiers zal hier meer aandacht aan besteed worden.

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

Behandeling.

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

Beslissing en uitvoering ligt bij de gemeente zelf nu.

- 4.2.4. ...

4.3. toekomstige verbeteracties:

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

Is momenteel niet aan de orde, klacht werd goed behandeld.

- 4.3.2. kunnen er proactief inspanningen gedaan worden rond klachten m.b.t. één welbepaald thema? Welke? (bvb: publiceren van cases op website om perspectief te geven, rol sociale media, rol Vlaamse Infolijn 1700,...)

NVT

- 4.3.3. kan er een beleidslijn ontwikkeld worden naar aanleiding van bepaalde gecapteerde klachten? (bvb: kan er gewerkt worden naar één meldpunt voor *alle* klachten rond verkeer en vervoer? de waterwegen?)

NVT.

2 Klachten afdeling Scheepvaartbegeleiding: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2017 :

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0

Aantal onontvankelijke klachten:	0
---	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	0
---------------------------------------	---

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

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

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

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

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

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	

4 Klachtenbeeld 2017 afdeling Scheepvaartbegeleiding

[Dit punt is voor de Ombudsdienst het belangrijkste onderdeel. Het bevat een globaal beeld van de meest voorkomende klachten en hun oorzaak. Aan de hand van effectieve voorbeelden, concrete realisaties, de oplossing van een klacht,... worden conclusies getrokken om te komen tot best practices, verbeteracties, raakvlakken met andere entiteiten,...]

Er zijn de laatste jaren geen klachten

4.1. inhoudelijk:

- 4.1.7. Bespreek en evalueer de klachten die werden behandeld in 2017.
- 4.1.8. kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën? welke?
- 4.1.9. wat is de evolutie tegenover het jaar daarvoor? stijging/daling in het algemeen? stijging/daling in een bepaalde categorie?
- 4.1.10. geef enkele voorbeelden, concrete realisaties en bijzondere cases van klachten uit 2017?
- 4.1.11. zijn er klachten waarbij thematisch verbanden met andere entiteiten in het beleidsdomein kunnen gelegd worden? werden die entiteiten effectief betrokken?
- 4.1.12. ...

4.2. effectief doorgevoerde verbeteracties in 2017:

- 4.2.5. geef voorbeeld(en) van hoe een klacht in 2017 resulteerde in concrete interne verbeteractie(s)?
- 4.2.6. Op welk niveau situeren deze verbeteringen zich: klachtencaptatie, -behandeling, -management?
- 4.2.7. leidde dit ook tot een betere dienstverlening naar de burger toe?
- 4.2.8. ...

4.3. toekomstige verbeteracties:

- 4.3.4. welke verbeterpunten zouden er kunnen komen om de klachten op een hoger niveau beter te behandelen?
- 4.3.5. kunnen er proactief inspanningen gedaan worden rond klachten m.b.t. één welbepaald thema? Welke? (bvb: publiceren van cases op website om perspectief te geven, rol sociale media, rol Vlaamse Infolijn 1700,...)
- 4.3.6. kan er een beleidslijn ontwikkeld worden naar aanleiding van bepaalde gecapteerde klachten? (bvb: kan er gewerkt worden naar één meldpunt voor *alle* klachten rond verkeer en vervoer? de waterwegen?)
- 4.3.7. ...

2. Klachten DAB Loodswezen cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2017 :

	Aantal
Totaal aantal klachten:	87

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

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

	Interne personeelsaangelegenheden:	
--	------------------------------------	--

Aantal ontvankelijke klachten:	87
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	50
	deels gegrond:	-----
	ongegrond:	37

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	50
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	87
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	
	via Vlaamse Ombudsdienst:	
	Via middenveld:	
	Andere kanalen:	87

Klachten die zijn ontvangen van klanten= rederijkantoren, scheepvaartagenturen

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<i>0-45 dagen:</i>	87
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	4.5

oorzaken klachten (gegrond) (thematisch bundelen indien mogelijk):	
Operationeel	14
Financieel	2

4 Klachtenbeeld 2017 DAB Loodswezen.

4.1. inhoudelijk:

In het werkjaar 2016 heeft het Loodswezen 51 gegronde klachten ontvangen ten opzichte van 50 in vorig werkjaar.

Wat betreft het klachtenbeeld is er geen noemenswaardig verschil in het inhoudelijk karakter van de klachten ten opzichte van vorige jaren. Wel is er een lichte stijging in het aantal klachten over tekorten van loodsen en dan meer in het bijzonder in de haven van Gent. Hier werden verschillende acties rond opgezet. De algemeen directeur heeft hierbij voorstellingen en toelichting gegeven over de werking alsook over opgezette verbeteracties in kader van het optimalisatiedossier aan verschillende koepelorganisaties zoals het VOKA, ankerclub Gent,... Ook werd er een bezoek gebracht aan "grote" klanten van de haven van Gent zoals Arcelor en DFDS om hen via een persoonlijk contact te informeren over de verbeteracties die het Loodswezen heeft opgezet om de beschikbaarheid van loodsen te verhogen in de haven van Gent.

In 2017 werden 50 klachten ontvangen en afgehandeld.

Het merendeel van de klachten handelen over aangerekende immobilisaties.

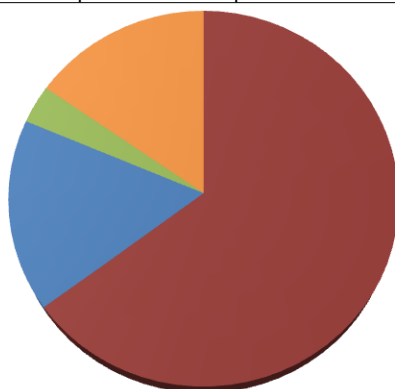
Hier gaat het over extra kosten die werden afgerekend op de factuur.

Deze zijn het gevolg van een foutieve toepassing van de loodsbestelregeling of oponthouden voor het Loodswezen en zijn wettelijk vastgelegd in het Loodsgeldbesluit en het Scheldereglement. Deze kosten zijn eigenlijk het gevolg van de operationele activiteit maar worden weerspiegeld op de factuur. Wanneer deze klachten gegronnd zijn geven ze dan ook aanleiding tot een creditnota.

Bij het merendeel van de ongegronde klachten ligt de oorzaak bij de kennis van de klanten over de loodsbestelregeling die te weinig gekend is. Daarom zal in 2018 een voorstelling worden gegeven aan de vereniging van waterklerken.

Redenen voor klachten

- Schip verkeerd afgerekend: Blokmaat, Roro/Niet Ror
- Immobilisatie werd aangerekend: LOT, Besteltijd la
- Problemen IT
- Maaltijdvergoeding werd aangerekend
- Oponthoud wegens congestie
- Oponthoud: Ketenpartners



4.2. effectief doorgevoerde verbeteracties in 2017:

Van de 50 gegronde klachten gaven 23 klachten aanleiding tot het opzetten van een verbeteractie.

Zo zijn er bepaalde zaken aangepast in het LIS (Loodseninformatiesysteem) om zo oponthouden (immobilisaties) beter te noteren die dan tevens aanleiding geven tot correctere facturen. Bij foutieve ingave van gegevens worden personeelsleden gesensibiliseerd om zulke fouten in de toekomst te vermijden. Ook is er een werkgroep oponthouden die vertrekkend van bepaalde cases zaken tracht te optimaliseren zowel wat betreft aanpassing van het LIS maar ook sensibilisering van personeelsleden via "refresh" opleidingen.

Ook voor wat betreft ongegronde klachten onderneemt het Loodswezen actie om deze te verminderen. (zie toekomstige verbeteracties)

4.4. toekomstige verbeteracties:

In 2018 wordt een event gepland voor de vereniging van de waterklerken met de nadruk op de loodsbestelregeling. Dit moet hen in staat stellen om meer kennis te verkrijgen in het correct toepassen van de bestelregeling. Tevens zal dit een impact hebben op onze efficiëntie. Klanten maken namelijk ook een deel uit van de nautische keten. Foutieve loodsbestellingen geven soms aanleiding tot het inzetten van een loods die nadien "onverrichterzake" moet terugkeren.

2 Klachten: cijfers DAB Vloot

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2017 :

	Aantal
Totaal aantal klachten:	32

Aantal onontvankelijke klachten:	5
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens redenen van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	3
	Anoniem:	2
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	27
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	9
	deels gegrond:	
	ongegrond:	18

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	18
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	31
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	28
	via Vlaamse Ombudsdienst:	
	Via middenveld:	
	Andere kanalen:	4

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	Max 16 dagen
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	7.1 dagen

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
Actieve dienstverlening	

4 Klachtenbeeld 2017

[Dit punt is voor de Ombudsdienst het belangrijkste onderdeel. Het bevat een globaal beeld van de meest voorkomende klachten en hun oorzaak. Aan de hand van effectieve voorbeelden, concrete realisaties, de oplossing van een klacht,... worden conclusies getrokken om te komen tot best practices, verbeteracties, raakvlakken met andere entiteiten,...]

4.1. inhoudelijk:

- 4.1.13. Bespreek en evalueer de klachten die werden behandeld in 2017.
- 4.1.14. kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën? welke?
- 4.1.15. wat is de evolutie tegenover het jaar daarvoor? stijging/daling in het algemeen? stijging/daling in een bepaalde categorie?
- 4.1.16. geef enkele voorbeelden, concrete realisaties en bijzondere cases van klachten uit 2017?
- 4.1.17. zijn er klachten waarbij thematisch verbanden met andere entiteiten in het beleidsdomein kunnen gelegd worden? werden die entiteiten

effectief betrokken?

4.1.18. ...

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

4.2. effectief doorgevoerde verbeteracties in 2017:

4.2.9. geef voorbeeld(en) van hoe een klacht in 2017 resulteerde in concrete interne verbeteractie(s)?

Aanpassingen aan een ponton, communicatie project opgestart veren Nieuwpoort (QR codes).

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

Management dienstverlening en communicatie.

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

De doelstelling van de verbeteracties werden gerealiseerd.

4.2.12. ...

4.3. toekomstige verbeteracties:

4.4.1. welke verbeterpunten zouden er kunnen komen om de klachten op een hoger niveau beter te behandelen?

VLOOT hanteert een continu verbeterproces, de verbeterpunten die voortvloeien uit de vooropgestelde acties, worden geborgd en waar nodig bijgestuurd afhankelijk van het proces waarin deze gemaakt zijn.

4.4.2. kunnen er proactief inspanningen gedaan worden rond klachten m.b.t. één welbepaald thema? Welke? (bvb: publiceren van cases op website om perspectief te geven, rol sociale media, rol Vlaamse Infolijn 1700,...)

QR-codes zullen de communicatie kanalen met de burger verbeteren.

4.4.3. kan er een beleidslijn ontwikkeld worden naar aanleiding van bepaalde gecapteerde klachten? (bvb: kan er gewerkt worden naar één meldpunt voor *alle* klachten rond verkeer en vervoer? de waterwegen?)

Operationele klachten worden direct naar de betrokken dienst gestuurd, dit om adequaat en efficiënt te kunnen optreden. De directe lijn zorgt voor een minimaal tijdsinterval tussen klacht en uitvoering verbeterpunten. De huidige werkwijze verloopt vlot.



Klachtenrapport 2017

aan Vlaamse ombudsman van Kelly Serretti - kelly.serretti@delijn.be
Hoofd Klantenreacties & De LijnInfo

datum 1 februari 2018

Rapportering klachtenbeeld VVM De Lijn 2017

1. Inleiding

2017 werd geen nieuw recordjaar qua klachten voor De Lijn. Wel komen gekende problemen (bijvoorbeeld stiptheid, service) opnieuw en zelfs sterker naar voren als onze belangrijkste aandachtspunten. Een teken dat de eindhalte nog niet in zicht is. In de analyse van de klachten die De Lijn in 2017 ontving, wordt hier dieper op ingegaan. Tegelijkertijd werkt De Lijn continu met een kritische blik aan de verbetering van de diensten en kan De Lijn trots zijn op een aantal verwezenlijkingen.

Naast de analyse vindt u ook nog volgende zaken terug:

- o gedetailleerde cijfers (kanaal, codificatie, ...) als bijlage 2
- o een rapport over de werking van de dienst Administratieve Boetes als bijlage 3

2. Klachtenbehandeling

Klachtenbehandeling: werkwijze verandert nauwelijks

Meer dan 3 jaar geleden, besliste De Lijn om alle meldingen voor heel Vlaanderen te bundelen in een centrale klantendienst die gevestigd is in Hasselt. Van daaruit krijgen onze bus- en tramgebruikers een antwoord op hun klacht, vraag, felicitatie of suggestie. Vanuit dezelfde dienst wordt ook social media (reactief luik) gecoördineerd, het extern contactcenter aangestuurd en het contentbeheer van www.delijn.be verzorgd.

Voor gevoelige dossiers kan de centrale klantendienst terugvallen op een klachtenbehandelaar in één van de 5 verschillende entiteiten. Zij nemen onder meer de klachten onder handen die kaderen binnen stakeholdermanagement (overheden, werkgeversorganisaties, ...). Iedereen registreert de meldingen in CRM Microsoft Dynamics.

Al onze klachtenbehandelaars werken vanuit 2 belangrijke invalshoeken. Zo zullen ze eerst nagaan of er genoeg info beschikbaar is aan de hand van FAQ's, GPS-gegevens en beschikbare antwoordelementen. Op basis hiervan kan de medewerker een



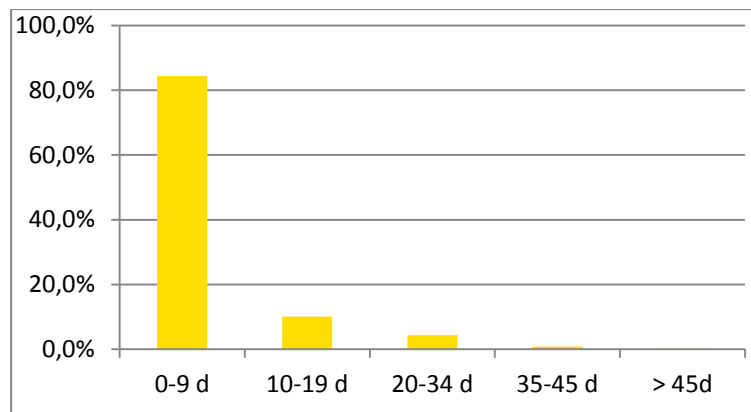
antwoord opmaken aan de reiziger. Tegelijkertijd zal de melding meestal meteen voor verdere actie intern overgemaakt worden. Het merendeel van de meldingen (+-72%) gaat naar de collega's van Exploitatie die instaan voor de chauffeurs en voor de planning van de ritten.

Streven naar efficiënte en kwaliteit

Met 518.818.048 reizigers en 206.803.550 afgelegde kilometers¹ kan er jammer genoeg wel het één en het ander mislopen. De 41.899 klachten zijn daar een exponent van.

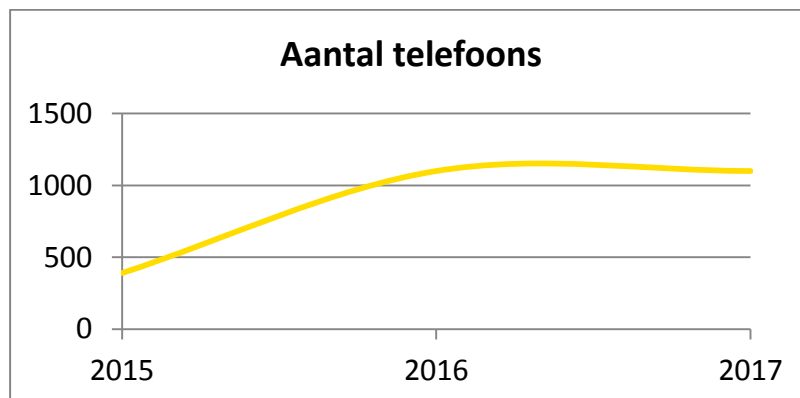
De hoeveelheid klachten die de klantendienst moet verwerken, vraagt een voortdurende inspanning om niet in te boeten op kwaliteit. Toch wil de klantendienst er uiteraard naar streven om de reizigers snel én kwalitatief te antwoorden.

Qua snelheid is dit conform het klachtendecreet. Ruim 80% van de klachten werd binnen de 9 dagen beantwoord. Gemiddeld krijgt een reiziger na 8 dagen een antwoord. 0.31% moest langer dan 45 dagen wachten.



¹ Bron: jaarverslag De Lijn 2016

Ook afgelopen jaar rondde de klantendienst van De Lijn de kaap van 1.100 telefoons met klanten. Waar het kan, zet de dienst graag in op telefonisch contact met de klant. Luisteren en begrip tonen dat er kennelijk iets verkeerd is gelopen, kan al heel wat frustraties verhelpen. Het is een bewuste keuze voor meer persoonlijk contact met onze reiziger.



De brieven die de klantendienst gebruikt, werden in februari in een nieuw kleedje gestoken. Verstaanbaarheid, een link naar de vernieuwde huisstijl, een persoonlijke ondertekening door de klachtenbehandelaar, ... leverde de dienst heel wat positieve reacties op.

Verzoeningen

Onze reisvoorwaarden omvatten de algemene bepalingen van De Lijn. Je vindt er onder meer de rechten en plichten in van onze reizigers en die van De Lijn. Intern wordt het document gebruikt als leidraad bij bijvoorbeeld vragen voor tegemoetkomingen, terugbetalingen en compensaties. Voor de klantendienst en dienst abonnementen is de context van de vraag wel van minstens evenveel belang.

Zo vind je in de reisvoorwaarden dat 90% van een jaarabonnement wordt terugbetaald na teruggave binnen de maand. In dossier 7201738031 vroeg een moeder eind augustus voor de volledige terugbetaling van de Buzzy Pazz van haar zoon. Het abonnement was op 14 augustus ingegaan, maar de zoon ging alsnog naar het Bijzonder Onderwijs en daar werd het abonnement door de school betaald. De MOBIB-kaart kleefde zelfs nog aan de brief van dienst Abonnementen. In dit geval toonde De Lijn begrip en werd het abonnement volledig terugbetaald.

Ook in dossier 7201711076 kwam De Lijn een reiziger tegemoet. Een vader liet in maart weten dat zijn dochter op 9 januari een Buzzy Pass kocht. Jammer genoeg werd ze op 23 januari opgenomen in het ziekenhuis waar ze uiteindelijk tot april is moeten blijven. Het grootste deel van de termijn van haar 3 maand-abonnement kon dus niet benut worden. De klant kreeg een gunstigere dag-op-dag

terugbetaling tot genoegen van de vader. Een terugbetaling via de reisvoorwaarden had - ter vergelijking - nog nauwelijks een saldo overgelaten.

Een andere case betrof het abonnement van een 12-jarige jongen. Zijn moeder wou op de dag voor zijn 12^{de} verjaardag nog een abonnement kopen. Het prijsverschil tussen een Buzzy Pazz 6 t.e.m. 11 jaar of +12 jaar bedraagt dan ook 152 euro. Die dag was er een staking in de Lijnwinkel van Mechelen die vooraf niet was aangekondigd of vermeld op onze website.

In eerste instantie ving de klant helaas bot omdat de vraag tot tegemoetkoming bij de verkeerde persoon terecht kwam. Na bezwaar kreeg de klant alsnog het gunstigere tarief, met als ingangsdatum de dag waarop de klant aan de Lijnwinkel stond.

In dossier 62017019469 vroeg mevrouw dan weer een terugbetaling van haar abonnement. Er vielen te vaak ritten weg op haar lijn waardoor ze niet met de bus op haar bestemming kon geraken. Een abonnement was dus niet meer interessant voor haar. Ook hier gingen we over tot een gunstigere terugbetaling dan die de reisvoorwaarden voorschrijft.

O.a. dossier 7201652293 betreft een soepelere terugbetaling omwille van een omleiding. Een scholier kon daarom maar 2 maanden gebruik maken van haar jaarabonnement.

Deze voorbeelden geven een indicatie dat De Lijn steeds bereid is in het belang van de reiziger te handelen in plaats van enkel het formele rechten- en plichtenkader.

Het voorbije jaar kwam de klantendienst tussen in zo'n 2.000 klantenreacties via een compensatie. In bijna 90% van de gevallen was dat in de vorm van een biljet of Lijnkaart en met een duidelijke link naar de MOBIB-perikelen sinds augustus.

Rapportering als hefboom

De lokale klachtenbehandelaars in de entiteit zorgen voor de periodieke rapporten binnen hun entiteit. Zij maken een overzicht over aan de afdeling Exploitatie die bepaalde tendensen in kaart moet brengen. Bijvoorbeeld: krijgt een bepaalde chauffeur veel klachten rond eenzelfde onderwerp of zijn er lijnen die heel slecht uit de rapportering komen? Die rapporten dienen als aanvulling voor de individuele meldingen die de klachtenbehandelaars overmaken. Daarnaast zijn er ook nog niet-periodieke rapporten voor andere afdelingen en directie.

Toch kan de klantendienst zeker nog een stapje verder gaan in de rapportering en analyse. De rapportering is voornamelijk reactief, zoals ook bleek uit een interne audit. Dat heeft enerzijds te maken met de CRM-tool die geen automatische alerts geeft. Anderzijds

moet er een continue analyse gebeuren die de grondoorzaken van terugkerende klachten identificeert en waaruit verbetertrajecten komen.

De interne audit gaf ook aan dat er meer consistentie moet zijn tussen de entiteiten wat betreft opvolging van individuele chauffeurs. Ook dit verdient een verbetertraject waarbij binnen de entiteiten heel wat mooie voorbeelden kunnen gevolgd worden.

Klantenreacties bleven ook in 2017 een belangrijke rol spelen in de jaarlijkse beoordeling van de directie van de verschillende entiteiten met betrekking tot het kwaliteitsmanagement. Aanbod, comfort, info en communicatie, chauffeur en veiligheid zijn daarbij de belangrijkste criteria.


Het jaarlijks klachtenrapport wordt tot slot zowel op de Raad van Directeuren besproken als geagendeerd op de Raad van Bestuur.

Social media meet constant de temperatuur

Naast de formele rapporten, gebruikt de klantendienst de meldingen die de reizigers via sociale media overmaken graag als barometer. De snelheid van dit kanaal maakt dat De Lijn een goed zicht heeft op wat er leeft en waar zich de vragen en problemen situeren. De Knip van de Leien zorgde bijvoorbeeld in juni voor heel wat extra meldingen en biedt de mogelijkheid om snel bij te sturen. Daarbij maken de reizigers uit de provincie Antwerpen overigens het grootste deel uit van de online- community van De Lijn.

Die community groeide het afgelopen jaar gestaag verder en dat zien we in het aantal volgers:

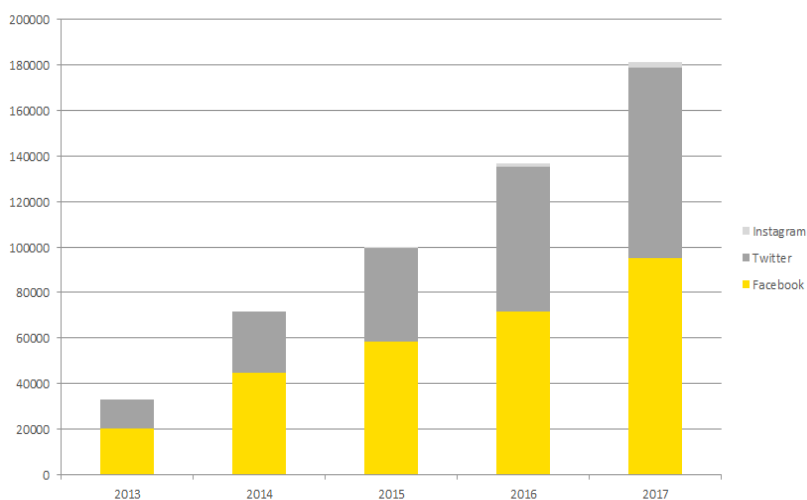
 81.185 (+22%)

 74.929 (+24%)

 4.813 (+10%)

 2.691 (+81%)

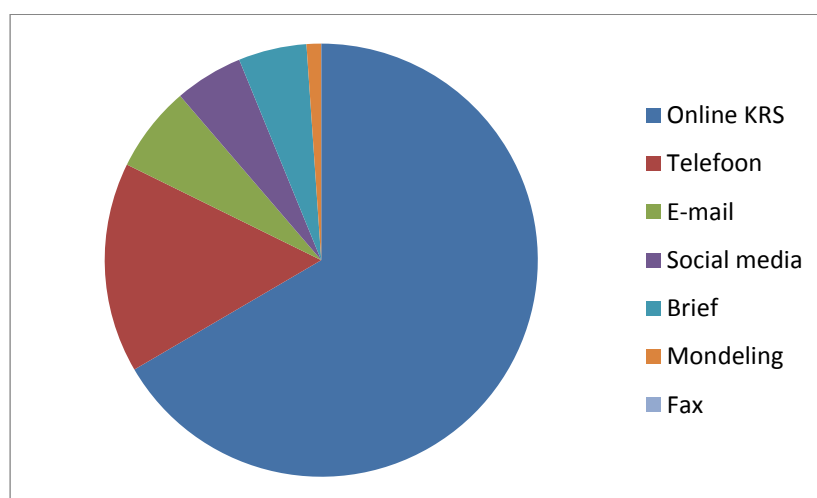
De Lijn gebruikt voornamelijk Facebook en Twitter om pro- en reactief te communiceren met de reizigers. Jaar na jaar merken we dat er alsmear meer reizigers via deze wegen de dialoog aangaan. In eerste lijn worden de meeste vragen over reisinformatie, verstoringen en omleningen meteen beantwoord. Het aandeel klachten hiervan dat interne opvolging vergt, is met 2.142 relatief beperkt.



Online contactformulier blijft belangrijkste kanaal

Niet enkel via sociale media, maar ook via andere kanalen vinden de reizigers hun weg naar De Lijn. Via het contactformulier komen de meeste klachten binnen (66.6%). Het contactformulier werd lichtjes aangepast, zodat de klachtenbehandelaars over zoveel mogelijk info kunnen beschikken om met de klacht aan de slag te gaan.

Na het contactformulier, vonden klachten hun weg per telefoon (15.7%). Daarna volgen mail, social, brief, mondeling (aan loket Lijnwinkel). De fax werd in 2017 nog voor 4 klachten als medium gebruikt.



Nieuwe inzichten via overleg en workshops

Regelmatig overleg en bijscholing - zowel intern als extern – helpen om de dingen in een ander perspectief te plaatsen en om nieuwe inzichten op te doen.

Zo kon de klantendienst in maart 2017 van gedachten wisselen met Bart Weekers en Peter De Ryck van de Vlaamse Ombudsdienst. Zij brachten een werkbezoek in Hasselt.



Vlaams Ombudsman @vlaamsombudsman · 14 mrt.

Selfie werkbezoek centrale klantendienst @delijn #hasselt: samen antwoorden op reizigers-onvrede



Ook van de Ombudsvrouw Gender, Annelies D’Espallier, kreeg de klantendienst een bezoek in juni. Zij gaf een workshop met als doel om onze klachtenbehandelaars alerter te maken voor discriminatieklachten. Waar trek je de grens voor de noemer discriminatie? Soms benoemt de reiziger het niet letterlijk en dan is het belangrijk om tussen de regels door te kunnen lezen. De workshop leverde boeiende inzichten op.

Vanuit de klantendienst wordt er ook deelgenomen aan verschillende netwerkdagen, geïnitieerd door de Vlaamse overheid of door privé-instanties. Ook de collega’s van andere Vlaamse overheidsinstanties, zoals Agentschap Wegen en Verkeer, kunnen steeds rekenen op de ervaringen die de klantendienst opdeed qua (re)organisatie.

Intern was er overleg tussen de centrale klantendienst en de verschillende klachtenbehandelaars die operationeren vanuit de entiteit. Doel was om te informeren en ervaringen uit te wisselen. Ook met entiteit Oost-Vlaanderen had de centrale klantendienst overleg om enkele aandachtspunten van beide kanten te bespreken. Zulk overleg moet nog frequenter op de agenda staan in 2018.

Ten slot stond er eind 2017 een overleg met de collega's van de Brusselse vervoermaatschappij MIVB gepland. Dat werd verplaatst naar 2018.

Veranderingen op til in 2018

De Lijn staat voor een reorganisatie in 2018. Ook voor de medewerkers die instaan voor klantenreacties zal dat veranderingen met zich meebrengen.

Zo is er de intentie om de klantencontacten rond verloren voorwerpen via de klantendienst te laten gebeuren. Er zal op termijn ook geen onderscheid meer gemaakt worden tussen de centrale afhandeling van (gevoelige) klantenreacties en die vanuit de provinciale entiteiten. Het contentbeheer van de website verhuist medio 2018 dan weer van Hasselt naar Mechelen.

Tot slot wil De Lijn via een enquête per mail in het voorjaar nagaan hoe de reiziger het antwoord op zijn klacht of vraag ervaart. Op die manier kan de klantendienst nog meer de focus leggen op kwaliteit en bijsturen waar de reiziger het nodig acht.

3. Cijfers - algemeen

De Lijn categoriseert haar klantenreacties thematisch. Voor de hoofdcategorieën ziet het klachtenbeeld er zo uit:

Service	15.506
Stiptheid	12.015
Vervoerbewijzen	3.457
Aanbod	3.408
Info	2.156
Infrastructuur & omgevingsfactoren	1.745
Boetes	622
Voertuigen	631
Schadedossiers	592
Veiligheidsgevoel	342
Prijs & betalingswijze	330
Automaten	278
Aansluiting	259
Verloren	114
Algemeen	199
Toegankelijkheid	161
Algemene Reisvoorwaarden	49
eShop	17
(leeg)	18
Totaal aantal klachten	41.899

2017 kende een daling van het aantal klachten met 2.22%.

Als bijlage 2 zijn alle kerncijfers terug te vinden met betrekking tot het klachtenbeeld 2017.

4. Klachtenbeeld en verbeteracties

Een overzicht van de belangrijkste klachtengenerators van De Lijn:

4.1. Service

Er is een daling met betrekking tot klachten over service. Vooral de klachten met betrekking tot *halte voorbijgereden* (-9%), *rijgedrag* (-11%), *mobiel gebruik* (-19%) en *roken* (-22%) kennen een dalende lijn tegenover 2016. Een positieve trend aangezien dit type klachten zijn die zich binnen de invloedssfeer van De Lijn bevinden. Wel blijft het aantal klachten nog altijd hoog en is alertheid geboden.

Elke melding met betrekking tot een foutieve uitvoering van een rit (bv. *halte voorbij gereden*, *verkeerde reisweg*) wordt onderzocht binnen de afdeling Exploitatie. Als inderdaad blijkt dat een chauffeur in de fout is gegaan, dan wordt de chauffeur daarop aangesproken en wordt dit ook genoteerd in een database.

Bij klachten rond *halte voorbij gereden* is het de verantwoordelijkheid van de chauffeur om oplettend te zijn ter hoogte van de haltes. De Lijn vraagt de reiziger de chauffeur hierbij te helpen. Zo staat in de Gids voor de Reiziger als tip: "Steek uw hand op als uw bus of tram nadert. Door duidelijk je hand op te steken, toon je de chauffeur dat je wilt meerijden. Doe dit tijdig: zo heeft de chauffeur voldoende tijd om te remmen."

De klantendienst merkt hierbij op dat het goedbedoelde advies wel eens een onbedoeld effect heeft. Regelmatig komt als feedback dat de reiziger zijn hand niet heeft opgestoken en daarom niet werd meegenomen. Maar (zeker sporadische) reizigers zijn niet altijd op de hoogte van de geplogenheden. Mogelijk kan een nieuwe interne en externe sensibiliseringcampagne misverstanden uit beide richtingen doen afnemen. Ten slotte is het van ieders belang dat de rit zo vlot mogelijk kan verlopen. Aan elke halte stoppen (ook als uiteindelijk geen reiziger mee wil), zou namelijk een groot vertragend effect hebben.

Een moeilijk te bepalen deel van de meldingen rond *halte voorbij gereden* is overigens te wijten aan overbezetting. Indien overbezettingen een structureel probleem worden, dient de planning te worden bijgestuurd.

Met de komst van teamcoaches is de ambitie van De Lijn om de opvolging van de chauffeurs verder op te waarderen. In het voorstel van de nieuwe organisatiestructuur werd deze functie alvast voorzien. Een teamcoach zal een 75-tal chauffeurs onder de hoede nemen. Klantenreacties zijn daarbij een criterium in de evaluatie van de chauffeur.

Klachten rond *vriendelijkheid* stijgen met 68% terwijl *conflicten met klanten* met 65% dalen. Het is een verschuiving van de ene naar de andere categorie. Reden hiervoor is dat binnen de klantendienst de codificatie *vriendelijkheid* scherper werd afgelijnd. De klantendienst bekijkt in een volgende stap of beide codificaties niet onder één noemer kunnen.

Opdat bovenstaande meldingen aan de bron kunnen aangepakt worden, schaaft De Lijn het opleidingstraject van nieuwe chauffeurs bij. De basisopleiding kreeg een aparte module rond klantvriendelijkheid. De basisprincipes komen aan bod in de basisopleiding, het tweede deel volgt een half jaar later als de nieuwe chauffeurs ervaring hebben opgedaan. Het tweede deel is erkend als module 'vakbekwaamheid'. Een voldoende aantal rijkschoolinstructeurs behaalde de FOD-erkenning. Op die manier kan De Lijn verzekeren dat de module steeds aan alle nieuwe chauffeurs kan worden gegeven. De vernieuwde opleiding werd in november 2017 uitgetest in Limburg en Vlaams-Brabant en wordt in 2018 verder uitgerold worden.

Het aantal klachten rond *mobiel gebruik* van chauffeurs daalde. De Lijn hanteert het volgende beleidsprincipe met betrekking tot het gebruik van mobieltjes: 'Motor aan, gsm uit'. Vaststellingen door eigen beëdigd personeel of door de politie worden door De Lijn gesanctioneerd.

Voor de *service van de Belbuscentrale* stelt De Lijn ook een dalende trend vast qua klachten. De invoering van het nieuwe belbusreservatiesysteem Cover werd in juni 2016 geïntroduceerd in Antwerpen, Limburg en West-Vlaanderen. Na verdere verfijning volgden in 2017 West-Vlaanderen en Vlaams-Brabant. Dat veroorzaakte opnieuw klantenreacties, maar dus wel beduidend minder dan het jaar voordien. Cover zoekt in het volledige openbaarvervoeraanbod een oplossing op maat voor de vervoeraanvraag van de reiziger. En dat is niet meer altijd de belbus. De operator kan ook doorverwijzen naar een vaste lijn, een combinatie van belbus en vaste lijn of zelfs een combinatie met de trein. Zeker in de opstartfase geven klanten aan niet tevreden te zijn over de aangeboden oplossing als die verwijst naar trein, bus of een combinatie van één van beide met de belbus.

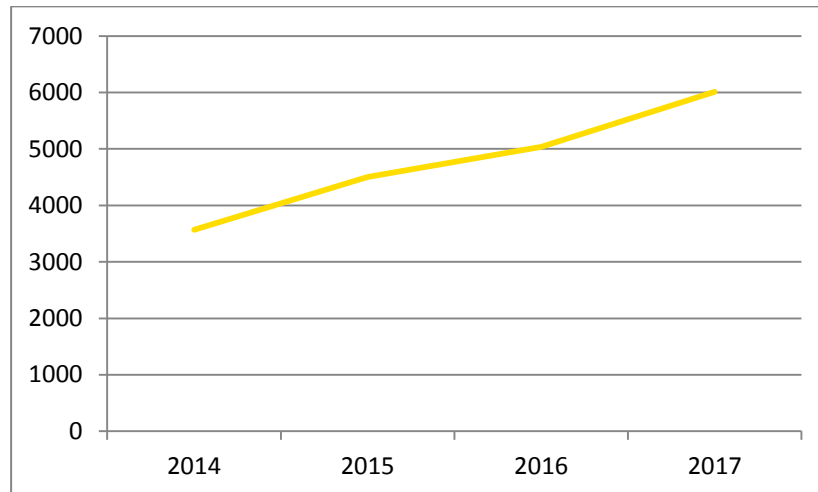
De uitwerkingsfase van belbusreserveringen via internet (integratiesysteem in routeplanner) blijft on hold in afwachting van de verdere uitwerking van basisbereikbaarheid en in het bijzonder het luik Vervoer op Maat door de Vlaamse overheid.

Verder ontving De Lijn wel een pak meer klachten over de abonnementendienst, toelichting hierover bij de categorie *Vervoerbewijzen*.

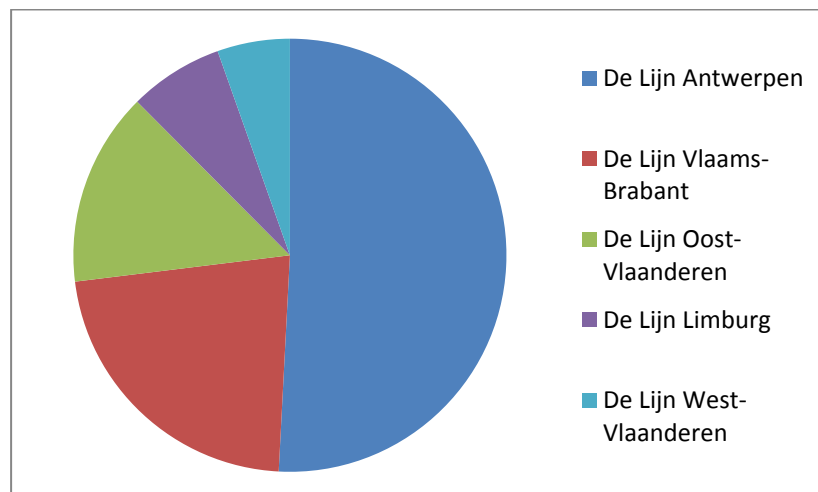
4.2. Stiptheid

Stiptheid is een zwaar pijnpunt. Terwijl De Lijn qua service een positieve trend ziet, is dat voor stiptheid helaas niet het geval.

Verkeerscongestie blijft een boosdoener als het op stiptheid aankomt. Toch zijn het in 2017 vooral de klachten over *niet-gereden ritten* die in het oog springen. De voorbije jaren was dit de onbetwiste nummer 1 wat het aandeel klachten betreft. In 2017 was 14% van de klachten er één over een niet-gereden rit.



De klachten omtrent *niet-gereden* ritten hangen nauw samen met het chauffeurstekort dat zich voornamelijk in Antwerpen manifesteert. Er is een duidelijk verband met deze entiteit zoals onderstaande grafiek aantoont:



Aandeel klachten niet-gereden ritten

De Lijn deed heel wat inspanningen om geschikt personeel te vinden, samen met verschillende partners, waaronder stad Antwerpen en VDAB. Met succes, want de voorbije maanden gingen in Antwerpen 204 nieuwe buschauffeurs en 112 nieuwe

trambestuurders aan de slag. Zo is het personeelsbestand compleet en dat zou zich moeten vertalen in minder klachten in 2018.

Het aandeel klachten rond *te vroeg rijden*, ging eveneens de hoogte in (+10%). De klantendienst merkt op dat er soms te licht wordt gegaan over klachten m.b.t. *te vroeg rijden* (tot vijf minuten). Er moet voorzichtig omgesprongen worden met goedbedoeld advies in de Gids voor de Reiziger (zie ook 4.1 Service). In de Gids staat: “Je staat best vijf minuten op voorhand aan de halte. De bus of tram kan soms een beetje te vroeg zijn”. Intern de adviezen omtrent te vroeg rijden helder stellen, lijkt nodig. Vijf minuten vroeger een halte bedienen, levert namelijk teleurgestelde reizigers op. Een punt waar duidelijke afspraken zullen gemaakt worden in het kader van de introductie van de teamchefs. Uiteraard moet de chauffeur ook in de mogelijkheid zijn om aan een halte de tijd af te wachten zonder het andere verkeer daarbij te storen.

Klachten rond *te laat rijden*, namen tot slot met 2% af, maar blijven hoog.

4.3. Vervoerbewijzen

Sinds september 2016 kunnen reizigers online een jaarabonnement kopen op MOBIB, het digitale registratie- en ticketingsysteem. 65+’ers rijden al langer met een MOBIB-kaart. In 2017 kwamen daar de grootste groep Buzzy Pazz’ers en Omnipassers bij. Ook de eerste reizigers met een statuut ‘persoon met een handicap (PMH)’ schakelden afgelopen jaar over van karton op een digitale drager.

Ondanks de lessen die getrokken waren in 2016, werd de omschakeling een hobbelig parcours. Het oude en nieuwe abonnementensysteem bleken geen al te beste maatjes te zijn. De gedwongen vriendschap wreekte zich: verlengingsvoorstellen die niet uitgestuurd werden, klanten die hun abonnement niet of te laat ontvingen door problemen met de kaartleverancier, betalingen die verkeerd doorkwamen en MOBIB-kaarten die weigerden te werken. Resultaat: zowel de abonnementendienst als de klantendienst werden overspoeld door klachten.

Door een gedoogperiode voor MOBIB-kaarthouders in te voeren en te communiceren in de maand september, kocht De Lijn tijd om de IT-problemen op te lossen.

Door heel wat inspanningen vanuit dienst Abonnementen (werken met workarounds, weekendwerk, extra medewerkers opleiden, ...), lukte het om de reizigers op de MOBIB-weg te krijgen. Nog niet alle moeilijkheden zijn van de baan, maar de medewerkers uit Oostende mogen met opgeheven hoofd op de moeilijkste periode terugblikken. Ook vanuit het contactcenter, de Lijnwinkels,

chauffeurs en de klantendienst werden reizigers tijdens de MOBIB-perikelen verder geholpen.

In 2018 zullen de maand en driemaand-abonnementen omschakelen, alle overige reizigers met een statuut PMH en bepaalde reizigers die voordeliger reizen dankzij een derdebetalersysteem. De ervaringen van afgelopen jaar moeten de diensten beter wapenen. Ook de piekperiode (augustus-september) zou vlotter moeten verlopen aangezien het merendeel van de reizigers nu met MOBIB reist.

Verder slaagde De Lijn er in 2017 als eerste Belgisch openbaarvervoerbedrijf in om online verlengingen of aankopen te vereenvoudigen. De reizigers kunnen sinds augustus met enkele klikken en zonder e-ID hun aankoop realiseren. Dat leverde een nominatie op de e-gov Award van Agoria. De Lijn greep naast de trofee zelf, maar de forse stijging van de online verkoop en vele felicitaties van klanten stemde De Lijn des te gelukkiger.

De Lijn heeft de ambitie om in 2018 op het pad van digitalisering verder te blijven gaan. In februari 2018 wordt alvast een nieuw digitaal vervoerbewijs boven het doopvont gehouden: de M-card, een digitale tienrittenkaart. Later op het jaar volgen nog onder meer een vernieuwde app, een volledige visualisatie van de reizigersinfo in de premetro, enz..

4.4. Aanbod

Capaciteitsproblemen (-11%), omleidingen (+8%), aanpassingen (-5%), frequentie en amplitude (-6%), herstructureringen (+18%) vormen de top vijf binnen de klachten over aanbod.

Meldingen inzake capaciteit worden prioritair onderzocht en opgevolgd. Sommige pijnpunten kunnen evenwel niet op korte termijn opgelost worden omdat De Lijn de (gelede) voertuigen en/of trams al maximaal inzet. De oplossing van het ene probleem zou dan mogelijks op een andere plek een ander (groter) probleem veroorzaken.

Omleidingen op het netwerk worden vaak erg laat bezorgd en stellen De Lijn vaak voor een voldongen feit. Gezien de bussen een grote draaicirkel hebben, kan bijgevolg niet elke omleiding worden gevolgd. Een gans team van medewerkers is dag in, dag uit bezig met het opmaken en communiceren en aanpassen van omleidingen. Ze maken hiervoor bovendien gebruik van een interne database, om de evaluatie van voorgaande omleidingen op hetzelfde traject te kunnen hergebruiken.

Meldingen op het vlak *trajectaanpassing, frequentie en amplitude, besparingen, ...* worden allemaal aan de juiste planningsdienst

bezorgd. Zij bundelen deze informatie en verwerken ze één à twee keer per jaar, samen met andere aanpassingen van het aanbod. Sommige aanpassingen hebben negatieve gevolgen op andere plaatsen van het bus- en tramnet en kunnen dus niet zonder grote meerkost doorgevoerd worden.

De Lijn kiest er voor om aanpassingen te bundelen, omdat de reizigers anders te vaak met belangrijke aanpassingen van de dienstregeling geconfronteerd wordt, wat uiteraard ook niet klantvriendelijk is.

4.5. Informatie (haltes, realtime, ...)

Realtime informatie en de juiste dienstregeling aan de haltes zijn een terechte basisverwachting van de reiziger. Het klachtenbeeld toont aan dat realtime info (335 klachten, +41% t.o.v. 2016) een bron van ergernis is die blijft groeien.

In 2018 moet het beter en daar gaat De Lijn voor. De realtime doorkomsttijd die nu wordt weergegeven, wordt via een oude applicatie opgehaald. Om de kwaliteit te verhogen lopen ontwikkelingen, zoals aanpassing van de software van de boordcomputers, betere berekening van de doortochttijden en het zoeken van oplossingen voor het wegvallen van gps-posities in tunnels.

De nieuwe doorkomsttijden zullen in eerste instantie gekoppeld worden op de website en de apps van De Lijn. Daarna zullen de realtime-borden volgen. De eerste Antwerpse bussen zijn uitgerust met de nodige software en ook de trams zullen heel snel volgen. Daarna starten de testen en kan de verbetering worden doorgevoerd.

Verder zal De Lijn vanaf het eerste kwartaal van 2018 informatie over de realtime doorkomsten van haar bussen en trams ter beschikking van externe partijen. Op die manier zal bijvoorbeeld de MIVB in de toekomst aan haar haltes ook kunnen melden wanneer de bussen van De Lijn arriveren.

Bovendien heeft De Lijn sinds 2016 alle bus- en tramhaltes in kaart gebracht met behulp van een tablet. Die gegevens verwerkt De Lijn voor allerlei toepassingen, zoals bijvoorbeeld de realtime info. Het laat ook toe om een actueel overzicht te hebben van het haltepark en een betere opvolging. Dit project is quasi afgerond.

Naast verbeterde software rekent De Lijn zoals steeds op haar dispatchers bij onvoorziene storingen. De dispatchers zoeken naar oplossingen, coördineren de implementatie van de oplossing en communiceren ondertussen over de status van de verstoring, zowel naar interne als externe belanghebbenden. De Lijn stelde echter vast (o.a. op basis van de vele klantenreacties) dat de communicatie bij verstoringen niet altijd vlot verliep, zowel qua inhoud, vorm als

tijdstip. Dikwijls werd er pas na de feiten gecommuniceerd en dit soms in De Lijn-jargon. Om hieraan iets te verhelpen, is De Lijn op 1 september gestart met een proefproject op dispatching Antwerpen. Op werkdagen (06:00 tot 20:00 uur) en op zaterdag (10:00 – 18:00 uur) worden de Antwerpse dispatchers bijgestaan door een communicatiemedewerker die tijdens een onvoorziene storing alle communicatietaken op zich neemt, gaande van infoschermen bedienen, woordvoerders/contactcenter De LijnInfo/social media-team verwittigen, info omroepen in premetrostations en op voertuigen, enz. Dit proefproject wordt positief onthaald door alle betrokkenen. In de toekomst zal er bekeken worden of dit uitgerold kan/moet worden naar andere dispatchdiensten.

4.6. Infrastructuur en omgevingsfactoren

De Lijn heeft in Vlaanderen zo'n 37.000 haltes: wacht- en ontmoetingsplaatsen voor de reizigers. De infrastructuur is belangrijk: hoe zijn de haltes uitgerust? Zijn ze toegankelijk? Waar kan het comfort beter? ... Met 846 klachten over halte-infrastructuur is het aandeel nog steeds groot, zij het licht dalend (-8%). Meldingen over de haltepaal, het haltebord en de dienstregeling vallen onder de verantwoordelijkheid van De Lijn. Alle andere zaken rond halte-accommodatie zoals schuilhuisjes, vuilnisbakken, fietsbeugels, zitbanken, verlichting en overdekte fietsenstallingen, worden overgemaakt aan de betrokken gemeente of stad.

Wat geluid en trillingen betreft, neemt De Lijn deel aan het Meerstedenoeverleg, samen met andere OV-bedrijven zoals RET Rotterdam. De inzet van grotere en zwaardere voertuigen en de mogelijke hinder daarvan voor omwonenden, plaatsen klachten rond geluid en trillingen hoog op de agenda van tram- en metrobedrijven. Het doel is om vooral op een gestructureerde manier klachten te behandelen. De Lijn zal er moeten over waken dat deze klachten – die nu vaak door de lokale medewerkers/antennes in de entiteit worden opgevolgd – met minstens evenveel zorg centraal kunnen overgenomen worden.

Het aandeel klachten omtrent lawaaihinder (264 klachten) ging gelukkig niet omhoog ten opzichte van 2016.

4.7. Overige klachten (boetes, voertuigen, diversiteit, toegankelijkheid, ...)

Boetes

Klanten die een boete krijgen, dienen hun eventueel bezwaar rechtstreeks aan dienst Boetes over te maken. Toch valt het op dat er nog steeds zo'n 600 meldingen zijn waarbij de reiziger de klantendienst in eerste of tweede instantie contacteert. Voor 2018 plant De Lijn daarom een revisie van de webpagina's omtrent het boete-systeem.

Voornamelijk in het eerste kwartaal waren er problemen met de gestructureerde mededeling bij overschrijvingen. Sommigen bleken ongeldig waardoor reizigers een foutmelding kregen.

Dienst Boetes en de klantendienst merkten ook op dat veel klachten gingen omtrent het uitblijven van een reactie per mail op boetes@delijn.be. Dienst Boetes paste het automatisch antwoord op haar mailbox in die zin ook aan in de zomer.

Voertuigen

Het grootste aantal klachten over de vloot, betreft mankementen. Honderden technische mensen plooiën zich dagelijks dubbel om preventief bussen en trams te onderhouden en pannes op te lossen.

Net zoals voor Exploitatie, is het voor Techniek moeilijk om de juiste profielen binnen te halen. Binnen Techniek wil De Lijn de jobtevredenheid verhogen door meer autonomie te geven aan de teams. Daarenboven werd in september 2017 de Leerbus geïntroduceerd. Deze bijzondere lijnbus laat technici in spe op een interactieve manier kennismaken met bustechniek. De Lijn zet met de Leerbus in op een betere doorstroming van pas afgestudeerden naar een job bij de vervoermaatschappij.

Diversiteit/discriminatie

De Lijn ontving 123 klachten met betrekking tot discriminatie:

- Racisme: 71 klantenreacties
- Handicap: 5 klantenreacties
- Seksuele geaardheid: 2 klantenreacties
- Taal: 2 klantenreacties
- Gender/geslacht: 2 klantenreacties
- Discriminatie algemeen: 41 klantenreacties

De Lijn voert sedert enkele jaren een diversiteitsbeleid uit dat is samengesteld uit een brede waaier aan maatregelen. De meldingen hieromtrent helpen om gerichte acties te kunnen nemen richting diversiteitsplan.

Zo werd naast de reeds bestaande stuurgroep diversiteit ook een werkgroep diversiteit in het leven geroepen met daarin vertegenwoordigers uit de verschillende regionale entiteiten. Dit om draagvlak voor en participatie aan het diversiteitsbeleid binnen de

organisatie te creëren en om voeling te krijgen met de noden op het terrein.

In 2018 is het de bedoeling om blijvend in te zetten op bovenstaande terreinen wordt er nog een tandje bijgestoken op vlak van communicatie en sensibilisering. Zo zou De Lijn op 21 maart, Internationale Dag Tegen Racisme en Discriminatie, bijvoorbeeld een filmpje willen lanceren voor en door medewerkers van De Lijn en tegen hokjesdenken.

Toegankelijkheid

In 2017 werden 161 klantenreacties geregistreerd onder de categorie toegankelijkheid:

- 44 m.b.t. toegankelijkheid van de voertuigen
- 42 m.b.t. toegankelijkheid van de halte-
infrastructuur
- 26 m.b.t. rolstoelen en scootmobiel
- 21 m.b.t. premetro
- 20 algemeen
- 7 m.b.t. gebouwen
- 1 m.b.t. blue assist

De klantenreacties weerspiegelen de vaststelling dat de inspanningen tot verbetering van de toegankelijkheid van de voertuigen stilaan zijn vruchten afwerpt. Eind 2017 was, conform het ondernemingsplan, 93 procent van de bussen en 55 % van de trams toegankelijk. De toegankelijke trams zorgen, op basis van een analyse van de gereden tramuren voor 70 procent van de dienstverlening op de sporen.

Bij de klantenreacties met een algemene / meervoudige insteek werd vaak verwezen naar de toegankelijkheid van de reizigersinformatie en de reservatie van de rolstoeltoegankelijke rit. Om hieraan tegemoet te komen werd in 2017 ondermeer het nieuwe [toegankelijkheidsportaal](#)² op de website van De Lijn in gebruik genomen. Toegankelijkheidsinformatie werd gebundeld en nieuwe toepassingen die gebruik maken van de toegankelijkheidsinfo van de haltes bij de planning van de rit staan hier ter beschikking.

Sinds november 2017 kunnen rolstoelgebruikers ook op vijf meer mobiele lijnen – één per provincie – meerijden zonder vooraf te reserveren. De Lijn zet op deze trajecten uitsluitend toegankelijke bussen of trams in en rolstoelgebruikers kunnen vooraf zelf uitzoeken welke toegankelijkheidsstatus de haltes hebben. De toegankelijke haltes zijn zo goed mogelijk gespreid over het traject. Samen met ervaringsdeskundigen zal deze nieuwe aanpak na drie en

² <https://www.delijn.be/nl/overdelijn/organisatie/zorgzaam-ondernemen/toegankelijkheid/>

zes maanden worden geëvalueerd en indien nodig verder verfijnd. Zo kan werk worden gemaakt van de verdere uitbreiding.

Het klantvriendelijk onthaal en de assistentie van personen met een beperking blijft een aandachtspunt in het toegankelijkheidsbeleid van De Lijn. Klantenreacties waren de aanleiding om de richtlijnen opnieuw in de aandacht te brengen. Ze komen ook aan bod in de basisopleiding en de voortgezette opleiding toegankelijkheid voor de chauffeurs.

Nog meer initiatieven zijn terug te vinden op de website van De Lijn: [Toegankelijkheidsbeleid](#)³

5. Besluit

“Customer care is not a department, it’s an attitude”⁴

41.899 reizigers vonden de weg naar De Lijn met hun grieven het afgelopen jaar. De kanalen die De Lijn daarvoor inzet, worden gunstig beoordeeld.

Jammer genoeg toont het klachtenbeeld van De Lijn al enkele jaren dezelfde pijnpunten: stiptheid en service. De laatste tijd sluit MOBIB zich daar bij aan.

Als De Lijn verder voluit de kaart van de reiziger wil trekken, moeten de herhaaldelijke meldingen ten volle omarmd worden. Zeker wat betreft de klachten die zich binnen de eigen invloedssfeer bevinden. Een klantgerichte aanpak over entiteiten of vervoerregio’s heen is daarbij een cruciale succesfactor. Ervaringen van reizigers én medewerkers kunnen bijdragen aan oplossingen.

De Lijn zet 2018 alvast positief in met verbeteringen op het vlak van (realtime) informatie een nieuwe digitaal vervoerbewijs. Ook gedurende de rest van het nieuwe jaar wil De Lijn zich inzetten als relevant en maatschappelijk geëngageerd bedrijf.

Veel dank aan alle collega’s die input bezorgden voor dit jaarverslag.

³ <https://www.delijn.be/nl/overdelijn/organisatie/zorgzaam-ondernemen/toegankelijkheid/beleid/>

⁴ Slagzin van Hans Similon, voormalig operationeel directeur van telecombedrijf Mobile Vikings



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2017

Aantal gemelde klachten

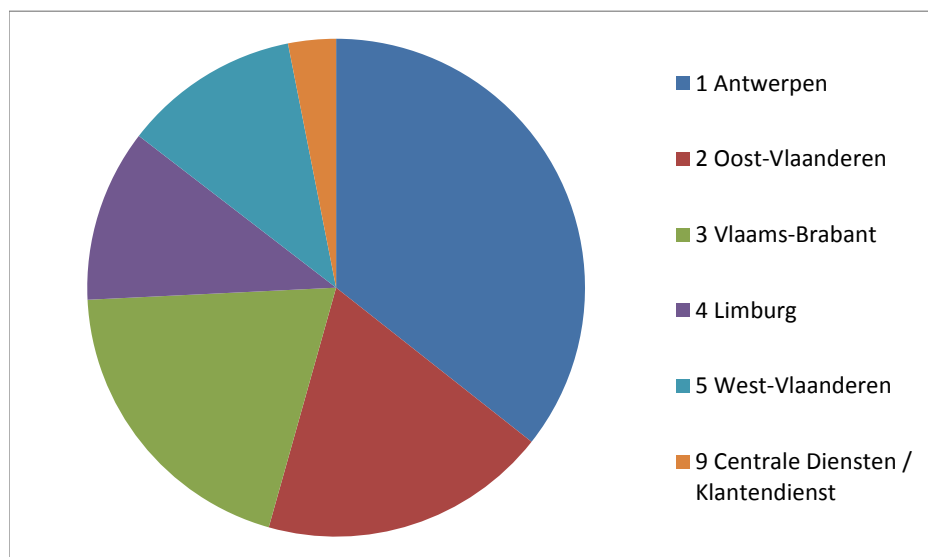
Aantal 2017 (t/m 16/12/2017)	Aantal 2016	
41.899	42.852	-2,22%



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2017

Aantal gemelde klachten per entiteit

Entiteit	Aantal klachten 2017	Aantal klachten 2016	% aandeel entiteit 2017
1 Antwerpen	14.927	13.921	35,63
2 Oost-Vlaanderen	7.851	8.644	18,74
3 Vlaams-Brabant	8.322	8.874	19,86
4 Limburg	4.697	5.026	11,21
5 West-Vlaanderen	4.802	4.429	11,46
9 Centrale Diensten / Klantendienst	1.300	1.958	3,10
Som:	41.899	42.852	

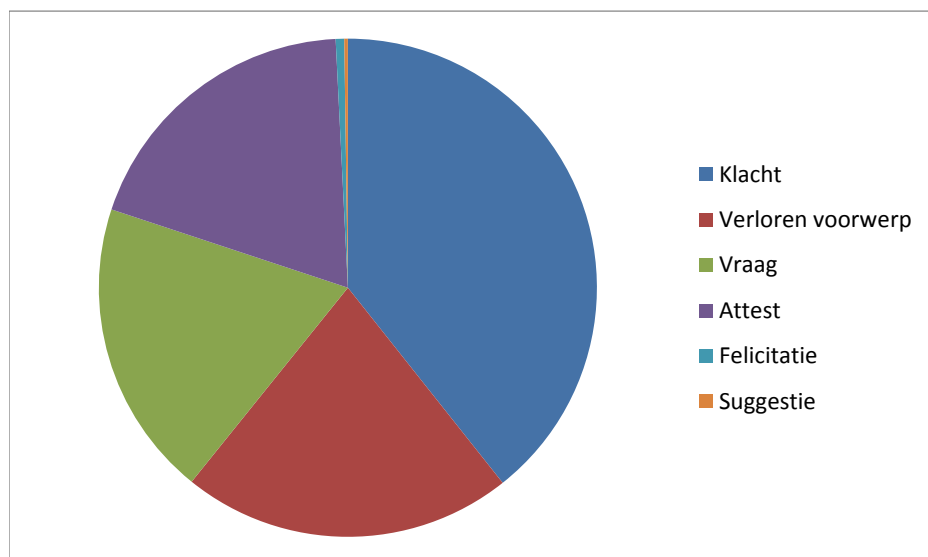




Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2017

Aantal gemelde klantenreacties per soort

Soort klantenreactie	Aantal 2017	Aantal 2016
Klacht	41.899	42.852
Verloren voorwerp	22.877	22.458
Vraag	20.563	17.915
Attest	20.380	15.760
Felicitatie	586	630
Suggestie	249	287
Som:	106.554	99.902

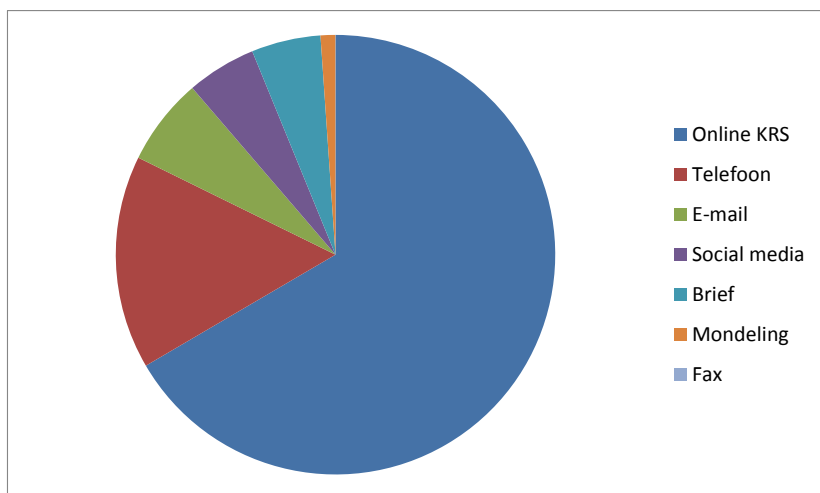




Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2017

Aantal gemelde klachten per drager

Medium ontvangst	Aantal 2017	Aantal 2016	% verschil	% aandeel 2017
Online KRS	27.893	25.593	8,99%	66,6
Telefoon	6.579	7.705	-14,61%	15,7
E-mail	2.694	2.896	-6,98%	6,4
Social media	2.142	3.921	-45,37%	5,1
Brief	2.134	2.119	0,71%	5,1
Mondeling	453	609	-25,62%	1,1
Fax	4	9	-55,56%	0,0
Som:	41.899	42.852	-2,22%	





Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2017

Aantal gemelde klachten per drager	
01. AANBOD / PLANNING	3408
01.01 AANBOD - frequentie / amplitude	
01.02 AANBOD - trajectaanpassing / uitbreiding / verzoek om bijkomende halte(naam) / afschaffing halte	
01.03 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	
01.04 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/NMBS	
01.05 AANBOD - capaciteitsproblemen	
01.06 AANBOD - omleiding (route)	
01.07 AANBOD - herstructureringen exploitatie	
01.08 AANBOD - aanvraag speciaal vervoer / leerlingenvervoer / evenementenvervoer	
01.09 AANBOD - melding tijdelijke verstoring	
01.10 AANBOD - tijdelijk aanbod (evenementenvervoer, examens, oudejaar)	
01.11 AANBOD - GROEPSVERVOER	
01.11.01 AANBOD - GROEPSVERVOER - Info	
01.11.02 AANBOD - GROEPSVERVOER - Aanvraag	
01.12 AANBOD - andere	
02. STIPTHEID	12015
02.01 STIPTHEID - te vroeg gereden	
02.02 STIPTHEID - te laat gereden	
02.03 STIPTHEID - rit niet gereden	
03. AANSLUITING	259
03.01 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting de Lijn/ De Lijn	
03.02 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting de Lijn/ andere	
04. PRIJS & BETALINGSWIJZE	330
04.01 PRIJS - opmerkingen m.b.t. algemeen tarief	
04.02 PRIJS - opmerkingen m.b.t. voordeel- of doelgroepertarief	
04.03 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodatagebruik	
05. BOETES	622
06. INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN	1745
06.01 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Toestand halte-infrastructuur	
06.02 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Locatie halte	
06.03 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Verzoek om bijkomende halte-infrastructuur	
06.04 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Gebouwen	
06.06 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Lawaaihinder - Trillingen - Rook	
06.07 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Spoor- en bovenleidingen, busbanen, bustroken	
07. VOERTUIGEN	631
07.01 VOERTUIGEN - comfort en ruimte	
07.02 VOERTUIGEN - mankementen	
07.03 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	
07.04 VOERTUIGEN - aard van het ingezette materiaal	
07.05 VOERTUIGEN - sluiten deuren bus	
07.06 VOERTUIGEN - sluiten deuren tram	
07.07 VOERTUIGEN - nieuwe voertuigen	
08. VEILIGHEIDSGEVOEL	342
08.01 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	
08.02 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	
09. SERVICE	
09.01 SERVICE CHAUFFEURS	13639
09.01.01 SERVICE CHAUFFEURS - vriendelijkheid	

09.01.02 SERVICE CHAUFFEURS - voorkomen	
09.01.03 SERVICE CHAUFFEURS - informatieverschaffing	
09.01.04 SERVICE CHAUFFEURS - rijgedrag	
09.01.05 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	
09.01.06 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met klanten (geen geldconflicten)	
09.01.07 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	
09.01.08 SERVICE CHAUFFEURS - tarief-en geldconflicten	
09.01.09 SERVICE CHAUFFEURS - roken	
09.01.10 SERVICE CHAUFFEURS - mobiel gebruik	
09.01.12 SERVICE CHAUFFEURS - meertaligheid	
09.01.13 SERVICE CHAUFFEURS - verkeerde reisweg	
09.01.14 SERVICE CHAUFFEURS - stationnementen	
09.01.15 SERVICE CHAUFFEURS - discriminatie	
09.01.15.01 SERVICE CHAUFFEURS - racisme (religie)	
09.01.15.02 SERVICE CHAUFFEURS - gender/geslacht	
09.01.15.03 SERVICE CHAUFFEURS - seksuele geaardheid	
09.01.15.04 SERVICE CHAUFFEURS - handicap	
09.01.15.05 SERVICE CHAUFFEURS - taal	
09.01.15.06 SERVICE CHAUFFEURS - andere	
09.01.16 SERVICE CHAUFFEURS - verkeerde lijnfilm	
09.02 SERVICE CONTROLEURS	206
09.02.01 SERVICE CONTROLEURS - gedrag en optreden	
09.02.02 SERVICE CONTROLEURS - kennis en informatie	
09.02.03 SERVICE CONTROLEURS - voorkomen	
09.02.05 SERVICE CONTROLEURS - frequentie controle	
09.02.06 SERVICE CONTROLEURS - meertaligheid	
09.03 SERVICE DE LIJNINFO	70
09.03.01 SERVICE DE LIJNINFO - vriendelijkheid	
09.03.02 SERVICE DE LIJNINFO - kennis en informatie	
09.03.04 SERVICE DE LIJNINFO - bereikbaarheid	
09.04 SERVICE BELBUSCENTRALE	603
09.04.01 SERVICE BELBUSCENTRALE - vriendelijkheid	
09.04.02 SERVICE BELBUSCENTRALE - kennis en informatie	
09.04.03 SERVICE BELBUSCENTRALE - correctheid reservatie	
09.04.05 SERVICE BELBUSCENTRALE - bereikbaarheid	
09.04.07 SERVICE BELBUSCENTRALE - no show van de klant	
09.04.08 SERVICE BELBUSCENTRALE - procedure belbus	
09.05 SERVICE KLANTENDIENST	54
09.05.01 SERVICE KLANTENDIENST - procedure klantenreacties	
09.05.04 SERVICE KLANTENDIENST - bereikbaarheid	
09.07 SERVICE LEERLINGENVERVOER - correctheid uitvoering	
09.08 SERVICE PERSONEEL - algemeen	18
09.09 SERVICE PERSONEEL - staking	428
09.10 SERVICE ABONNEMENTENDIENST	129
09.10.01 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - procedure abonnementendienst	
09.10.02 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - vriendelijkheid	
09.10.04 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - bereikbaarheid	
09.11 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET	311
09.11.01 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET - gedrag en optreden personeel Lijnwinkel/loket	
09.11.03 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET - beschikbaarheid vervoerbewijzen in Lijnwinkel/loket	
09.11.04 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET - bereikbaarheid Lijnwinkel/loket	
09.12 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN	14
09.12.01 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - personeel externe verkooppunten	
09.12.02 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - beschikbaarheid vervoerbewijzen in ext. vvk	
09.12.03 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - bereikbaarheid externe voorverkooppunten	
09.13 SERVICE ANDERE DIENSTEN (Boetes, FinAdmin,...)	34

10. INFO	2156
10.01 INFO - HALTES	
10.01.01 HALTES - Dienstregelingen	
10.01.02 HALTES - Omleidingen	
10.01.03 HALTES - Real-time informatie	
10.01.03.01 HALTES - Foutieve informatie	
10.01.03.02 HALTES - Defect bord	
10.01.04 HALTES - Huisregels / Halteregels (verboden te roken)	
10.02 INFO - PUBLICITEIT	
10.02.02 PUBLICITEIT - Publiciteit aan haltes	
10.02.03 PUBLICITEIT - Publiciteit op voertuigen	
10.03 INFO - CAMPAGNES - OPMERKINGEN MET BETREKKING TOT CAMPAGNES	
10.04 INFO - SOCIAL MEDIA	
10.04.01 SOCIAL MEDIA - algemeen	
10.04.02 SOCIAL MEDIA - Verstoringsberichten	
10.05 INFO - (LIJN)FOLDERS	
10.05.01 (LIJN)FOLDERS - inhoud	
10.05.02 (LIJN)FOLDERS - beschikbaarheid	
10.06 INFO - WEBSITE / APPS	
10.06.01 WEBSITE / APPS - Routeplanner / dienstregelingen	
10.06.02 WEBSITE / APPS - Netplannen	
10.06.03 WEBSITE / APPS - Beschikbaarheid publicaties	
10.06.04 WEBSITE / APPS - Inhoud / lay-out	
10.06.05 WEBSITE / APPS - Gemeentepagina's	
10.06.06 WEBSITE / APPS - Persoonlijk profiel	
10.06.07 WEBSITE / APPS - Technisch defect	
10.06.08 WEBSITE / APPS - Werking applicaties	
10.06.09 WEBSITE / APPS - Inhoud applicaties	
10.06.10 WEBSITE / APPS - technische fout app	
10.07 INFO - Reisinformatie	
11. AUTOMATEN	278
11.01 AUTOMATEN - beschikbaarheid vervoerbewijzen via automaten	
11.02 AUTOMATEN - beschikbaarheid automaten	
11.03 AUTOMATEN - informatie i.v.m. automaten	
11.04 AUTOMATEN - gebruiksgemak automaten	
11.05 AUTOMATEN - Defecten automaten	
12. eSHOP	17
13. VERVOERBEWIJZEN	3457
13.01 VERVOERBEWIJZEN - PRODATA-VERVOERBEWIJZEN	
13.01.01 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Aankoopwijze	
13.01.02 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Prijs	
13.01.03 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Gebruiksvoorwaarden	
13.01.04 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Omruiling	
13.01.05 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Restsaldo	
13.02 VERVOERBEWIJZEN - SMS-TICKET	
13.02.01 SMS-TICKET - Aankoopwijze	
13.02.02 SMS-TICKET - Prijs	
13.02.03 SMS-TICKET - Gebruiksvoorwaarden	
13.02.04 SMS-TICKET - Terugbetaling	
13.02.05 SMS-TICKET - Technisch	
13.03 VERVOERBEWIJZEN - ABONNEMENTEN	
13.03.01 ABONNEMENTEN - Aankoopwijze	
13.03.02 ABONNEMENTEN - Prijs	
13.03.03 ABONNEMENTEN - Gebruiksvoorwaarden	
13.03.04 ABONNEMENTEN - Terugbetaling	
13.03.05 ABONNEMENTEN - Voordeeltarieven (DINA, PMH, 65+)	

13.03.06 ABONNEMENTEN - Wijziging contactgegevens	
13.03.07 ABONNEMENTEN - Duplicaat	
13.03.08 ABONNEMENTEN - Aanvraag	
13.03.09 ABONNEMENTEN - Online abonnementen	
13.03.10 ABONNEMENTEN - fiscaal attest	
13.04 VERVOERBEWIJZEN - MOBIB	
13.04.01 MOBIB - algemeen	
13.04.02 MOBIB - Interoperabiliteit	
13.04.03 MOBIB - Administratiekost	
13.04.04 MOBIB - Communicatie en informatie	
13.04.05 MOBIB - Uitnodiging	
13.04.06 MOBIB - kaart	
13.05 VERVOERBEWIJZEN - Begeleiderskaart	
13.06 VERVOERBEWIJZEN - M-TICKET	
13.06.01 M-TICKET - Aankoopwijze	
13.06.02 M-TICKET - Prijs	
13.06.03 M-TICKET - Gebruiksvoorwaarden	
13.06.04 M-TICKET - Terugbetaling	
13.06.05 M-TICKET - Technisch	
14. VERLOREN	114
14.01 VERLOREN - Voorwerp	
14.02 VERLOREN - Abonnement	
15. SCHADEDOSSIERS	592
15.01 SCHADEDOSSIERS - Aangifte	
15.02 SCHADEDOSSIERS - Lopende dossiers	
16. ALGEMEEN	199
16.01 ALGEMEEN - facturatie	
16.02 ALGEMEEN - sollicitatie	
16.03 ALGEMEEN - schoolopdrachten	
16.04 ALGEMEEN - bedrijfsbezoek	
16.05 ALGEMEEN - filmen	
16.06 ALGEMEEN - lessenpakket	
16.07 ALGEMEEN - commerciële aanbiedingen	
16.08 ALGEMEEN - enquêtes	
17. ALGEMENE REISVOORWAARDEN	49
17.01 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Huisdieren	
17.02 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - fiets	
17.03 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Buggy's	
17.04 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Eten en drinken	
17.05 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Vooraan opstappen	
17.06 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Bagage	
18. TOEGANKELIJKHEID	161
18.01 TOEGANKELIJKHEID - haltes	
18.02 TOEGANKELIJKHEID - premetro	
18.03 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	
18.04 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	
18.05 TOEGANKELIJKHEID - Blue Assist	
18.06 TOEGANKELIJKHEID - Rolstoelen en scootmobiel	
(leeg)	18
Eindtotaal	41899



Rapportering klachtenbeeld 2017

Aantal gemelde klachten per subcategorie codificatie

	2017	2016	% verschil
02.03 STIPTHEID - rit niet gereden	6010	5034	19%
02.02 STIPTHEID - te laat gereden	3815	3904	-2%
09.01.05 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	3756	4131	-9%
09.01.06 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met klanten (geen geldconflict)	2521	1595	58%
09.01.04 SERVICE CHAUFFEURS - rijgedrag	2237	2520	-11%
02.01 STIPTHEID - te vroeg gereden	1900	1725	10%
09.01.13 SERVICE CHAUFFEURS - verkeerde reisweg	1595	1581	1%
09.01.07 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	1229	992	24%
01.05 AANBOD - capaciteitsproblemen	1078	1218	-11%
06.01 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Toestand halte-infras	846	920	-8%
01.06 AANBOD - omleiding (route)	743	690	8%
05. BOETES	622	627	-1%
09.01.01 SERVICE CHAUFFEURS - vriendelijkheid	551	1597	-65%
15.01 SCHADEDOSSIERS - Aangifte	536	518	3%
13.01.04 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Omruiling	524	359	46%
13.04.06 MOBIB - kaart	475	194	145%
09.01.08 SERVICE CHAUFFEURS - tarief-en geldconflicten	433	427	1%
09.09 SERVICE PERSONEEL - staking	428	489	-12%
01.02 AANBOD - trajectaanpassing / uitbreiding / verzoek om bijkomende l	415	435	-5%
09.01.10 SERVICE CHAUFFEURS - mobiel gebruik	410	509	-19%
01.01 AANBOD - frequentie / amplitude	405	433	-6%
10.06.01 WEBSITE / APPS - Routeplanner / dienstregelingen	391	461	-15%
10.01.01 HALTES - Dienstregelingen	369	498	-26%
10.01.03 HALTES - Real-time informatie	335	237	41%
01.07 AANBOD - herstructureringen exploitatie	332	281	18%
09.04.08 SERVICE BELBUSCENTRALE - procedure belbus	326	537	-39%
02. STIPTHEID	289	363	-20%
10.01.02 HALTES - Omleidingen	273	418	-35%
06.06 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Lawaaihinder - Trillin	264	268	-1%

13.03.06 ABONNEMENTEN - Wijziging contactgegevens	259	138	88%
13.02.04 SMS-TICKET - Terugbetaling	258	157	64%
07.02 VOERTUIGEN - mankementen	252	260	-3%
04.03 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodatagebruik	249	447	-44%
08.02 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	245	264	-7%
11.05 AUTOMATEN - Defecten automaten	243	260	-7%
06.02 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Locatie halte	224	283	-21%
03.01 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting de Lijn/ De	187	200	-6%
13.03 VERVOERBEWIJZEN - ABONNEMENTEN	183	130	41%
10.07 INFO - Reisinformatie	181	296	-39%
06.07 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Spoor- en bovenleidir	177	192	-8%
13.03.08 ABONNEMENTEN - Aanvraag	177	38	366%
09.01.03 SERVICE CHAUFFEURS - informatieverschaffing	174	165	5%
09.11.01 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET - gedrag en optreden personeel I	170	127	34%
13.01.05 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Restsaldo	152	114	33%
09.01.14 SERVICE CHAUFFEURS - stationnementen	143	72	99%
16. ALGEMEEN	142	137	4%
09.02.01 SERVICE CONTROLEURS - gedrag en optreden	138	130	6%
09.01.16 SERVICE CHAUFFEURS - verkeerde lijnfilm	136	121	12%
13.01 VERVOERBEWIJZEN - PRODATA-VERVOERBEWIJZEN	130	192	-32%
13.04 VERVOERBEWIJZEN - MOBIB	125	229	-45%
09.01 SERVICE CHAUFFEURS	124	260	-52%
06.03 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Verzoek om bijkomer	119	141	-16%
01. AANBOD / PLANNING	114	152	-25%
13.03.04 ABONNEMENTEN - Terugbetaling	113	79	43%
07.01 VOERTUIGEN - comfort en ruimte	111	129	-14%
09.01.09 SERVICE CHAUFFEURS - roken	105	135	-22%
01.09 AANBOD - melding tijdelijke verstoring	101	81	25%
09.10.01 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - procedure abonnementendie	101	25	304%
13.03.09 ABONNEMENTEN - Online abonnementen	99	301	-67%
13.04.01 MOBIB - algemeen	99	115	-14%
13.03.01 ABONNEMENTEN - Aankoopwijze	95	51	86%
01.12 AANBOD - andere	93	129	-28%
14.01 VERLOREN - Voorwerp	92	87	6%
09.04.03 SERVICE BELBUSCENTRALE - correctheid reservatie	91	139	-35%
07.03 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	88	70	26%
13.03.05 ABONNEMENTEN - Voordeeltarieven (DINA, PMH, 65+)	85	108	-21%

13.03.07 ABONNEMENTEN - Duplicaat	83	31	168%
06. INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN	76	63	21%
08.01 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	76	72	6%
10.01.03.02 HALTES - Defect bord	75	25	200%
09.04.05 SERVICE BELBUSCENTRALE - bereikbaarheid	73	172	-58%
10.06 INFO - WEBSITE / APPS	72	155	-54%
09.01.15.01 SERVICE CHAUFFEURS - racisme (religie)	71	73	-3%
13.01.02 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Prijs	70	22	218%
13.01.03 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Gebruiksvoorwaarden	70	35	100%
03.02 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting de Lijn/ anc	67	84	-20%
10.03 INFO - CAMPAGNES - OPMERKINGEN MET BETREKKING TOT CAMPA	67	27	148%
09.11 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET	66	43	53%
10.06.06 WEBSITE / APPS - Persoonlijk profiel	57	41	39%
09.01.02 SERVICE CHAUFFEURS - voorkomen	56	144	-61%
09.11.04 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET - bereikbaarheid Lijnwinkel/loket	55	13	323%
10.01 INFO - HALTES	54	67	-19%
01.10 AANBOD - tijdelijk aanbod (evenementenvervoer, examens, oudejaar)	53	36	47%
07.04 VOERTUIGEN - aard van het ingezette materiaal	53	42	26%
10. INFO	51	78	-35%
13.03.03 ABONNEMENTEN - Gebruiksvoorwaarden	49		
09.02.05 SERVICE CONTROLEURS - frequentie controle	46		
13.01.01 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Aankoopwijze	44		
18.03 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	44	56	-21%
07.05 VOERTUIGEN - sluiten deuren bus	43		
09.04.01 SERVICE BELBUSCENTRALE - vriendelijkheid	43		
13.03.02 ABONNEMENTEN - Prijs	43		
18.01 TOEGANKELIJKHEID - haltes	42	29	45%
09.01.15 SERVICE CHAUFFEURS - discriminatie	41		
13.02 VERVOERBEWIJZEN - SMS-TICKET	40		
10.06.08 WEBSITE / APPS - Werking applicaties	37		
04.02 PRIJS - opmerkingen m.b.t. voordeel- of doelgroep tarief	36		
06.04 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Gebouwen	36		
09.13 SERVICE ANDERE DIENSTEN (Boetes, FinAdmin,...)	34		
13.02.01 SMS-TICKET - Aankoopwijze	34		
04.01 PRIJS - opmerkingen m.b.t. algemeen tarief	33		
13.02.05 SMS-TICKET - Technisch	31		
13.04.02 MOBIB - Interoperabiliteit	30		

15. SCHADEDOSSIERS	30		
07. VOERTUIGEN	29		
07.06 VOERTUIGEN - sluiten deuren tram	29		
09.05.01 SERVICE KLANTENDIENST - procedure klantenreacties	29		
13.06.04 M-TICKET - Terugbetaling	29		
09. SERVICE	28		
09.03.02 SERVICE DE LIJNINFO - kennis en informatie	27		
09.04 SERVICE BELBUSCENTRALE	27		
07.07 VOERTUIGEN - nieuwe voertuigen	26		
13. VERVOERBEWIJZEN	26		
15.02 SCHADEDOSSIERS - Lopende dossiers	26		
16.02 ALGEMEEN - sollicitatie	26		
18.06 TOEGANKELIJKHEID - Rolstoelen en scootmobiels	26	21	24%
09.04.02 SERVICE BELBUSCENTRALE - kennis en informatie	25		
10.06.07 WEBSITE / APPS - Technisch defect	25		
01.03 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	24		
09.03.04 SERVICE DE LIJNINFO - bereikbaarheid	23		
10.01.03.01 HALTES - Foutieve informatie	23		
10.06.09 WEBSITE / APPS - Inhoud applicaties	22		
13.04.05 MOBIB - Uitnodiging	22		
01.04 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/NMBS	21		
08. VEILIGHEIDSGEVOEL	21		
10.05.02 (LIJN)FOLDERS - beschikbaarheid	21		
18.02 TOEGANKELIJKHEID - premetro	21	12	75%
01.08 AANBOD - aanvraag speciaal vervoer / leerlingenvervoer / evenemer	20		
09.11.03 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET - beschikbaarheid vervoerbewijze	20		
10.06.04 WEBSITE / APPS - Inhoud / lay-out	20		
13.03.10 ABONNEMENTEN - fiscaal attest	20		
18. TOEGANKELIJKHEID	20	19	5%
09.10 SERVICE ABONNEMENTENDIENST	19		
13.02.02 SMS-TICKET - Prijs	19		
09.04.07 SERVICE BELBUSCENTRALE - no show van de klant	18		
09.08 SERVICE PERSONEEL - algemeen	18		
12. eSHOP	17		
16.07 ALGEMEEN - commerciële aanbiedingen	17		
09.01.15.06 SERVICE CHAUFFEURS - andere	16		
10.05.01 (LIJN)FOLDERS - inhoud	16		

14.02 VERLOREN - Abonnement	16		
04. PRIJS & BETALINGSWIJZE	15		
10.05 INFO - (LIJN)FOLDERS	15		
13.04.04 MOBIB - Communicatie en informatie	15		
17. ALGEMENE REISVOORWAARDEN	15		
11.01 AUTOMATEN - beschikbaarheid vervoerbewijzen via automaten	14		
11.04 AUTOMATEN - gebruiksgemak automaten	14		
13.02.03 SMS-TICKET - Gebruiksvoorwaarden	14		
13.06.05 M-TICKET - Technisch	14		
10.06.10 WEBSITE / APPS - technische fout app	13		
09.07 SERVICE LEERLINGENVERVOER - correctheid uitvoering	12		
09.02.02 SERVICE CONTROLEURS - kennis en informatie	11		
09.03.01 SERVICE DE LIJNINFO - vriendelijkheid	11		
CODIFICATIES - NIEUW	11		
10.06.02 WEBSITE / APPS - Netplannen	10		
13.04.03 MOBIB - Administratiekost	10		
13.06 VERVOERBEWIJZEN - M-TICKET	10		
09.02 SERVICE CONTROLEURS	9		
09.03 SERVICE DE LIJNINFO	9		
09.12.02 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - beschikbaarheid v	9		
10.02.03 PUBLICITEIT - Publiciteit op voertuigen	9		
10.06.03 WEBSITE / APPS - Beschikbaarheid publicaties	8		
17.01 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Huisdieren	8		
17.04 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Eten en drinken	8		
09.05 SERVICE KLANTENDIENST	7		
17.02 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - fiets	7		
18.04 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	7	7	0%
09.05.04 SERVICE KLANTENDIENST - bereikbaarheid	6		
09.10.04 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - bereikbaarheid	6		
14. VERLOREN	6		
16.08 ALGEMEEN - enquêtes	6		
03. AANSLUITING	5		
09.01.15.04 SERVICE CHAUFFEURS - handicap	5		
10.01.04 HALTES - Huisregels / Halteregels (verboden te roken)	5		
17.05 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Vooraan opstappen	5		
01.11 AANBOD - GROEPSVERVOER	4		
01.11.02 AANBOD - GROEPSVERVOER - Aanvraag	4		

11. AUTOMATEN	4		
13.06.01 M-TICKET - Aankoopwijze	4		
13.06.03 M-TICKET - Gebruiksvoorwaarden	4		
17.03 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Buggy's	4		
09.10.02 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - vriendelijkheid	3		
09.12 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN	3		
10.02.02 PUBLICITEIT - Publiciteit aan haltes	3		
10.06.05 WEBSITE / APPS - Gemeentepagina's	3		
11.1 OMGEVINGSFACTOREN- voertuigen (geluid - rook - trillingen - station	3		
16.01 ALGEMEEN - facturatie	3		
01.11.01 AANBOD - GROEPSVERVOER - Info	2		
09.01.12 SERVICE CHAUFFEURS - meertaligheid	2		
09.01.15.02 SERVICE CHAUFFEURS - gender/geslacht	2		
09.01.15.03 SERVICE CHAUFFEURS - seksuele geaardheid	2		
09.01.15.05 SERVICE CHAUFFEURS - taal	2		
11.02 AUTOMATEN - beschikbaarheid automaten	2		
13.06.02 M-TICKET - Prijs	2		
16.05 ALGEMEEN - filmen	2		
17.06 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Bagage	2		
09.02.03 SERVICE CONTROLEURS - voorkomen	1		
09.02.06 SERVICE CONTROLEURS - meertaligheid	1		
09.12.01 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - personeel externe	1		
09.12.03 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - bereikbaarheid ex	1		
10.02 INFO - PUBLICITEIT	1		
10.04 INFO - SOCIAL MEDIA	1		
10.04.01 SOCIAL MEDIA - algemeen	1		
10.04.02 SOCIAL MEDIA - Verstoringberichten	1		
11.03 AUTOMATEN - informatie i.v.m. automaten	1		
13.05 VERVOERBEWIJZEN - Begeleiderskaart	1		
16.03 ALGEMEEN - schoolopdrachten	1		
16.04 ALGEMEEN - bedrijfsbezoek	1		
16.06 ALGEMEEN - lessenspakket	1		
18.05 TOEGANKELIJKHEID - Blue Assist	1	7	-86%
TOTAAL	41899		



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2017

Afhandeltermijnen

	2017	2016	2015
% klachten afgehandeld binnen 45 kalenderdagen	99,69%	99,42%	99,59%
Gemiddelde afhandeltijd klachten	8	8	8



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2017

Behandelende entiteit (gevoelig)

De Lijn Klantendienst	40112
De Lijn Antwerpen	521
De Lijn Limburg	237
De Lijn Oost-Vlaanderen	323
De Lijn Vlaams-Brabant	490
De Lijn West-Vlaanderen	216

1. Algemeen

In 2017 werden er **76.138** PV's uitgeschreven (*dd. 13/01/2017*).

Tot op heden ontvingen we **23.456 (30,81%)** reacties (1^{ste} fase procedure) en **7.091 (9,31%)** verzoekschriften (2^{de} fase procedure).

2. Reacties – 1^{ste} fase procedure

We ontvingen in totaal **23.456 (30,81%)** reacties op **76.138** PV's.

Van het aantal ontvangen reacties (**23.456**) werden er in totaal **663 (0,08%)** geseponneerd en **9.873 (12,97%)** 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
23.456	9.873	663	12.920

Daarenboven zijn er nog **5.052** dossiers waarin een 0-euro boete werd opgelegd voor de vaststelling 'Abonnement vergeten' waar de klant echter geen reactie indiende.

Hierdoor werden in totaal **633** dossiers geseponneerd en resulteerden **14.925** dossiers in een 0-euro boete in de eerste fase van de procedure.

3. Verzoekschriften – 2^{de} fase procedure

We ontvingen in totaal **7.091 (9,31%)** 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
2.657	196	7,38 %	2.461	92,62 %

Verzoekschriften zonder reactie:

Totaal Aantal	Verzoekschrift geground – seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongegrond	Percentage
4.086	343	8,39 %	3.743	91,61 %

In totaal werden **539 (7,6 %)** verzoekschriften als geground beoordeeld. **6.204 (87,49%)** verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.

Daarnaast werden **348 (4,91%)** verzoekschriften ingediend ter staving van een geldig abonnement en werd voor hen een 0-euro boete opgelegd.

4. Samenvatting

In het totaal werd er geen geldelijke vordering gesteld in de eerste (663 + 14.925 dossiers) en tweede (539 + 348 dossiers) fase voor 16.475 dossiers.

Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat, voor de in 2017 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 %
76.138	23.456	15.273	663	12.920	7.091	539	6.204	30.547	16.475	21,64%

Rapportering klachten Waterwegen en Zeekanaal NV 2017

1. Inleiding

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.

Vanaf 2018 stroomt W&Z samen met de andere Vlaamse waterwegbeheerder en vormen zij samen De Vlaamse Waterweg nv.

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.

In 2017 werd gelet op de fusie vanaf 1/1/2018 afgestemd met de klachtencoördinator van De Vlaamse Waterweg nv voor een gezamenlijke aanpak in 2018. Dit zal verder uitgewerkt en gerealiseerd worden in 2018.

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 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.

2.4. klachtenmanagement:

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

In de loop van 2017 is naar aanloop van de fusie met De Vlaamse Waterweg nv vanaf 2018 gewerkt aan de optimalisering van de klachtenprocedure. Dit zal in 2018 verder worden uitgewerkt en verfijnd.

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 2017 :

	Aantal
Totaal aantal klachten:	33(°)

(°): de klachten aangaande de binnenvaartcommissie werden niet geregistreerd. Dus het totaal aantal klachten ligt in werkelijkheid hoger dan 33.

Aantal onontvankelijke klachten:	1
---	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	32
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van	gegrond:	17
	deels gegrond:	13

gegrondheid	ongegrond:	2
--------------------	------------	---

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	27
	deels opgelost:	5
	onopgelost:	0

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	27
	telefoon:	4
	fax:	0
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	28
	via Vlaamse Ombudsdienst:	1
	Via middenveld:	2
	Andere kanalen:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<i>0-45 dagen:</i>	22
	meer dan 45 dagen:	11
	gemiddelde:	4 dagen bij afdeling Zeeschelde-Zeekanaal 75 dagen bij afdeling Bovenschelde

oorzaken klachten	
Klachten m.b.t. de staat van het patrimonium	9
Klachten m.b.t. de uitbating van de veerdiensten	4
Klachten m.b.t. hinder door uitvoering van werkzaamheden	8
Klachten m.b.t. het gedrag van medewerkers van W&Z	4
Klachten aangaande de communicatie	1

Klachten aangaande de bediening van kunstwerken en lange wachttijden	2
Klachten t.a.v. de Binnenvaartcommissie	Onbepaald aantal klachten
Andere klachten	5

4. Klachtenbeeld 2017

4.1. inhoudelijk:

In totaal werden er in 2017 33 klachten ontvangen bij W&Z:

- 18 klachten bij de afdeling Bovenschelde;
- 15 klachten bij de afdeling Zeeschelde-Zeekanaal;
- Er werden ook talrijke klachten ontvangen aangaande de dienstverlening m.b.t. de Binnenvaartcommissie. Deze werden niet officieel geregistreerd door de betrokken afdeling en dus is het totaal aantal klachten in werkelijkheid hoger dan 33. Deze klachten worden wel inhoudelijk toegelicht (zie verder).

32 klachten zijn in 2017 ontvankelijk. Van deze 32 ontvankelijke klachten waren er 2 ongegrond, 17 gegrond en 13 deels gegrond.

1 klacht was onontvankelijk in 2017. Deze klacht was niet bestemd voor W&Z en werd overgemaakt aan de betrokken instantie voor verdere opvolging.

Het aantal klachten is in 2017 (33) gestegen ten opzichte van 2016 (31). Gelet op het feit dat ook een groot aantal klachten niet werd geregistreerd, ligt het aantal klachten in 2017 zeker hoger dan vorig jaar.

De klachten kunnen worden opgedeeld in de volgende inhoudelijke categorieën:

1. Klachten met betrekking tot de staat van het patrimonium (9):

Er werden bij W&Z 9 klachten ontvangen over de staat van het patrimonium.

Deze hadden vooral betrekking op het niet gemaaid zijn van de dijken of de bermen langs het jaagpad. Er werden maaiwerken uitgevoerd en deze klachten werden dus opgelost. Iemand klaagde ook over vuil op het jaagpad, hetgeen tevens werd verholpen. Een klacht werd ook ontvangen over een storend belsignaal van de Tildonkbrug. Dit werd opgelost door een technische interventie.

Verder werd ook een klacht ontvangen over bomen. Er werd een terreinbezoek georganiseerd. De boomverzorger heeft een boomveiligheidscontrole uitgevoerd. Er werd

geconcludeerd dat er geen verhoogd risico bestaat mits de nodige beheermaatregelen worden uitgevoerd. Deze werden ook uitgevoerd, waardoor de klacht werd opgelost.

Iemand klaagde ook over de gladheid van een fietsonderdoorgang. W&Z heeft bevestigd dat de fietsonderdoorgang bij bepaalde weersomstandigheden glad kan zijn. Om die reden werd een signalisatiebord geplaatst in de verwachting dat de fietsers, conform de wegcode, hun snelheid aanpassen rekening houdende met de specifieke situatie op de betrokken locatie.

Al deze klachten waren ontvankelijk en (deels) gegrond. Ze werden allen opgelost.

2. Klachten met betrekking tot de uitbating van de veerdiensten (4):

In 2017 werd driemaal geklaagd over de bediening en uitbating van de veerdiensten. Zo werd een aantal keer terecht geklaagd over de onvriendelijke behandeling door een veerman.

Iemand diende ook een klacht in omdat de kinderen van de klager zouden geweigerd zijn op de veerdienst. Uit navraag bleek echter dat de laatste geplande veerdienst reeds had plaatsgevonden en dat 2 personen zich nog hadden gemeld en gevraagd hadden om een uitzondering.

3. klachten met betrekking tot hinder door uitvoering van werkzaamheden (8):

Er werden in 2017 meerdere klachten ontvangen naar aanleiding van hinder door de uitvoering van werkzaamheden door W&Z. Deze klachten hadden in hoofdzaak betrekking op stof- en lawaaihinder. Deze klachten waren gegrond en werden opgelost.

Iemand klaagde bijvoorbeeld over de signalisatie en de werfkraan op een jaagpad langs de Dijle. Er werd gecommuniceerd dat het onmogelijk is om de werf iedere dag vrij te maken, dat het aan- en afrijden van de zware machines schade zou veroorzaken en dat de werfsignalisatie pas na het einde van de werken verwijderd worden.

Daarnaast werd ook klacht ontvangen over werken aan de Dampoortsluis. Deze werken waren noodzakelijke, complexe en hoogdringende werken die eigenlijk geen uitstel konden verdragen omdat het risico op ernstige schade met langdurig uitvallen van de sluis te groot was. Niet alleen is dankzij deze interventie het risico weggenomen maar tevens is ervoor gezorgd dat niet langer vertraagd geschut hoeft te worden. W&Z heeft hierbij de mogelijkheid om te werken op een zondag onderzocht maar dat bleek onder meer omwille van de complexiteit van de werken en een groot aantal verschillende aannemers niet haalbaar. W&Z begrijpt echter dat de binnenvaart ten gevolge van deze situatie hinder heeft ervaren. Echter zonder deze werken was de hinder door het uitvallen van de sluis nog veel groter geweest.

Iemand klaagde een onveilige situatie aan voor voetgangers en fietsers bij bepaalde werken.. Het dossier inzake de vernieuwing van de passerelle (afbraak en opbouw) is lopende. Er werden eerst verkeerslichten geplaatst aan beide zijden van de brug. Het was de bedoeling om met deze lichten de verkeersveiligheid te verbeteren. Aangezien de gemeente constateerde dat de verkeerslichten niet bijdroegen aan de verkeersveiligheid, werden deze terug verwijderd. Overige veiligheidsmaatregelen werden bekeken maar niet weerhouden. Infrastructuurprojecten kennen een lange doorlooptijd en W&Z heeft er

begrip voor dat het aanhouden van deze minder aangewezen situatie voor fietsers en voetgangers tot ongerustheid leidt.

4. klachten met betrekking tot het gedrag van medewerkers van W&Z (4):

Er werden in 2017 4 (deels) gegronde klachten ontvangen over het gedrag van binnenvaartbegeleiders. Voor W&Z zijn klantvriendelijkheid en integriteit bijzonder belangrijk. Dit wordt ook bij haar werknemers op het hart gedrukt. W&Z heeft dan ook haar excuses aangeboden voor eventuele ongepaste opmerkingen en klantvriendelijk gedrag. Er werd hierbij ook geklaagd over het aanmeren met twee touwen bij het vastmaken van een schip in een sluis. W&Z heeft benadrukt dat dit het beleid is ten behoeve van de algemene veiligheid en ter voorkoming van schade aan de sluisen.

5. klachten aangaande de communicatie (1):

Een klager meende dat de informatieborden aan de bruggen onvoldoende werden benut om bijvoorbeeld werken of defecten aan te kondigen. Deze suggestie werd overgemaakt aan de regionale communicatieambtenaar om te bekijken of die informatieborden inderdaad ruimer zouden kunnen worden ingezet.

6. klachten aangaande de bediening van kunstwerken en lange wachttijden (2):

Een deels gegronde klacht werd ontvangen aangaande de bediening van de bruggen. W&Z heeft in haar schrijven aangegeven dat in het kader van het project Stadsvaart de bruggen rond Brugge over het kanaal Gent-Oostende stap voor stap zullen worden aangepast. De aanpassing van de bruggen zal toelaten om de bruggen op een andere manier te bedienen. W&Z heeft ook aangegeven dat de afspraken m.b.t. de bediening van de bruggen kan teruggevonden worden op de website van VisuRIS.

Aangaande dit topic werd een tweede klacht ontvangen over de toepassing van de spertijden. In het voorval dat door de klager werd omschreven, is er inderdaad een inschattingfout vanwege de binnenvaartbegeleider gebeurd. W&Z heeft in haar antwoord bevestigd dat de brug bij het ingaan van een spertijd effectief beneden dient te staan en dus open voor wegverkeer. De spertijden dienen immers te worden gerespecteerd.

7. klachten t.a.v. de binnenvaartcommissie (onbepaald):

In 2017 werden hoofdzakelijk klachten ontvangen over de dienstverlening aangaande de binnenvaartcommissie, in het bijzonder met betrekking tot de lange wachttijden m.b.t. certificatie, de scheepsmetingen, het voeren van onderzoeken aan boord, ...

In het kader van de zesde staatshervorming werd de bevoegdheid van de cel Binnenvaartinspectie, belast voor het certificeren en meten van vaartuigen in de binnenvaartsector, overgeheveld naar het Vlaamse gewest, in het bijzonder aan W&Z. Hierbij werd slechts een beperkt deel van de federale personeelsleden en middelen overgedragen voor het uitvoeren van deze taken. Het acuut personeelstekort leidt ertoe dat een kwalitatieve dienstverlening voortdurend onder druk staat, de achterstand steeds groter wordt en de druk vanuit de binnenvaartsector steeds groter wordt. Dit resulteert in een resem klachten over de verleende dienstverlening. W&Z en de leden van de binnenvaartcommissie streven echter naar een kwalitatieve dienstverlening. De nodige

stappen voor de hervorming van de Binnenvaartcommissie om de doorlooptijden en de achterstanden weg te werken worden uitgewerkt en ook in 2018 zal dit een aandachtspunt zijn voor De Vlaamse Waterweg nv.

De klachten hadden vooral betrekking op de wachttijd tussen de aanvraag en het effectief uitvoeren van een afspraak voor een scheepsmeting of onderzoek. Ze werden niet systematisch geregistreerd, maar hadden betrekking op het volgende type dienstverlening:

- Scheepsmetingen: Aanvragen tot het verlengen van een meetbrief resulteren in klachten wegens de lange wachttijd. Oorzaak is dat een meetbrief niet (administratief) verlengd kan worden zolang de scheepsmeters niet aan boord de noodzakelijke verrichtingen uitvoeren. Om dit probleem te verhelpen wordt momenteel gewerkt aan een interne transitie en reorganisatie van de Binnenvaartcommissie, hetgeen verder gezet zal worden na de fusie in 2018 met De Vlaamse Waterweg nv.
- Statutaire onderzoeken: De klachten hebben tevens betrekking op de wachttijden om een statutair onderzoek te laten uitvoeren. Om de achterstand weg te werken zijn de classificatiemaatschappijen vanaf september 2016 gestart met het uitvoeren van het statutaire onderzoek in opdracht van W&Z. De classificatiemaatschappijen worden ingezet voor de dossiers waarbij dit wettelijk toegelaten is (niet ingeval van scheepsmetingen).
- Tarifiering: In 2017 werden ook klachten geformuleerd wegens de te hoog aangerekende kosten vanwege de classificatiemaatschappijen. In afwachting van de verdere interne transitie en reorganisatie wordt in overleg een goede tarifiering gezocht. Hierbij wordt weliswaar een gezonde marktwerking bewaakt waarbij de positie van de Vlaamse binnenvaartsector concurrentieel is tegenover de aangrenzende buurlanden.
- Bekwaamheidsbewijzen: Dit betreft een bevoegdheid van het departement MOW, maar W&Z ontvangt vanwege de sector vooral (mondelijke) klachten hierover aan het binnenvaartloket. De versnippering van de bevoegdheden en de onduidelijkheid binnen de sector waar welke bevoegdheid ressorteert, de langere wachttijden en het gebrek aan informatie leiden tot ontevredenheid binnen de sector.

W&Z is reeds geruime tijd bezig met het uitwerken van een nieuw dienstverleningsmodel met betrekking tot deze nieuwe bevoegdheden, in overleg met externe partijen en haar eigen personeelsleden. In 2018 zal De Vlaamse Waterweg nv dit traject verderzetten en een nieuw dienstverlenings- en tarifieringsmodel vervolledigen. Ook interne reorganisaties zullen verder worden uitgewerkt, gelet op de fusie tussen W&Z en De Vlaamse Waterweg nv.

8. andere klachten (5):

Iemand diende een klacht in over het onrechtmatig gebruik van de passantensteiger te Sint Amands door een schip (beroepsvaart). W&Z heeft de schipper gecontacteerd en het schip werd verplaatst zodat de passantensteiger opnieuw normaal kon functioneren.

Tijdens een bezoek aan W&Z lichtte een klager verschillende verzuchtingen toe, zoals het onteigeningsplan en de eigendomsgrens, de bomen ter hoogte van de pacht, de waterafvoerproblematiek en het recht als aangelande om al dan niet zonder toelating het

jaagpad te gebruiken. W&Z heeft toegelicht waarom een opmeting is gebeurd en heeft de klager gevraagd om zijn omheining te verwijderen (inname openbaar domein + schade aan bomen) of om retributie te betalen. Er werd op alle punten van de klager geantwoord.

Daarnaast werd bijvoorbeeld ook een klacht ontvangen over het voederen van duiven. W&Z heeft dit afgestemd met de binnenvaartbegeleiders dat dit niet toegelaten is. Er werden geen nieuwe incidenten meeresignaleerd.

Iemand diende een klacht in over de behandeling van zijn klacht bij de territoriale klachtenbehandelaar naar aanleiding van een fietsongeval. Deze klacht betreft ook de gebrekkige wijze waarop de website van W&Z de klagers en rechtzoekenden informeert over de beschikbare verhaalmiddelen, over de bevoegde personen en instanties, en over de klachtenbehandelingsvoorwaarden. Wat betreft de website, wordt er in het kader van de fusie met De Vlaamse Waterweg nv gewerkt aan een nieuwe website. De nodige aandacht zal worden besteed aan de zichtbaarheid van de contactgegevens van de klachtencoördinator binnen de vennootschap. Er zal hierbij ook verwezen worden naar de Vlaamse Ombudsdienst zelf. Op 1 januari 2018 sluit W&Z aan bij De Vlaamse Waterweg nv. In het kader van deze fusie wordt ook de klachtenbehandeling vanaf 2018 geëvalueerd en geoptimaliseerd. We zullen hierbij ook rekening houden met de geformuleerde bemerkingen en aandachtspunten voor wat betreft de website van De Vlaamse Waterweg nv. In haar antwoord heeft W&Z tevens gesteld dat het de territoriale klachtenbehandelaar zelf is die in casu beslist op basis van de feitelijke omstandigheden of het al dan niet als klacht wordt geregistreerd. In casu werd het dossier immers bij W&Z behandeld als schadedossier.

Tot slot werd ook een klacht ontvangen over geluidsoverlast door aangemeerde schepen. Deze klacht bleek gegrond, maar tot op heden heeft W&Z geen politionele bevoegdheid in deze materie. Bijgevolg kon W&Z zelf niet verbaliserend optreden. Enkel de Scheepvaartpolitie is terzake bevoegd voor de handhaving. Er wordt meegedeeld dat het aangewezen is om bij overtredingen contact op te nemen met de Scheepvaartpolitie.

4.2. effectief doorgevoerde verbeteracties in 2017:

In 2017 werd gelet op de fusie met De Vlaamse Waterweg gestreefd naar afstemming van de klachtenbehandeling. Er werd gewerkt aan een gezamenlijke klachtenprocedure en deze zal nog verder verfijnd en uitgewerkt worden in 2018.

4.3. toekomstige verbeteracties:

Uit dit jaarverslag blijkt dat het streefdoel voor 2018 bij De Vlaamse Waterweg nv alvast de registratie van klachten dient te omvatten voor alle afdelingen, zoals deze aangaande de Binnenvaartcommissie.

Gelet op de fusie met De Vlaamse Waterweg nv vanaf 1/1/2018 is dit het laatste jaarverslag voor W&Z. Voor verdere toekomstige verbeteracties wordt dan ook verwezen naar het jaarverslag van De Vlaamse Waterweg nv.

Rapportering klachten 2017 beleidsdomein MOW

De Vlaamse Waterweg nv

1 Inleiding

Beschrijving van de organisatie en de activiteiten

De Vlaamse Waterweg nv beheert en exploiteert de waterwegen als een krachtig netwerk dat bijdraagt aan de economie, de welvaart en de leefbaarheid van Vlaanderen. De Vlaamse Waterweg nv versterkt het vervoer via de binnenvaart, zorgt voor waterbeheersing en vergroot de aantrekkelijkheid van de waterwegen voor recreatie, toerisme en natuurbelieving. Vanuit de maatschappelijke zetel in Hasselt en afdelingen in Willebroek, Brussel, Antwerpen, Merelbeke en Mol werken ongeveer 1.350 personeelsleden van onze organisatie aan een slim, veelzijdig en welvarend waterwegennet.

Missie

“Wij beheren en ontwikkelen onze waterwegen als een krachtig netwerk dat bijdraagt aan de economie, de welvaart en de leefbaarheid van Vlaanderen.”

Visie

“Uw betrouwbare partner voor een slim, veelzijdig en welvarend waterwegennet” ondersteunt, coördineert en regisseert De Vlaamse Waterweg nv.

Onze ambities zijn helder:

- ***Meer binnenvaart voor een vlotter Vlaanderen.***

We schuiven de waterweg prominent naar voren als een volwaardige en aantrekkelijke vervoersmodus. De binnenvaart houdt jaarlijks maar liefst 3,5 miljoen vrachtwagens van de weg, dat cijfer willen we elk jaar met 100.000 vrachtwagens ambitieus zien groeien. We optimaliseren het waterwegennetwerk tot een naadloze schakel in een alles-in-één logistiek netwerk via de weg, het spoor én het water! Zo vindt de klant een optimale combinatie van op elkaar aansluitende transporten.

- ***Toekomstgericht investeren en innoveren.***

Door investeringen in infrastructuur en in watergebonden bedrijventerreinen geven we perspectief en ruimte aan ondernemerschap op en langs het water. We zetten volop in op innovatieve vervoers- en overslagconcepten en op partnerships met toegevoegde waarde. We investeren en innoveren voor een slim, veelzijdig en welvarend waterwegennet.

- ***Waterbeheersing voor een veilig Vlaanderen.***

We investeren verder in de duurzame beveiliging tegen overstromingen en bieden ook bij watertekorten oplossingen voor scheepvaart, drinkwaterproductie en proces- of koelwater.

- ***Water(wegen), bron van leven én beleving.***

We zetten volop in op de multifunctionaliteit van onze waterwegen. We produceren energie uit waterkracht, bieden ruimte aan recreatie en toerisme en hebben bij onze projecten voortdurend aandacht voor ecologie en landschappelijke impact.

Vanaf 2018 stromen De Vlaamse Waterweg nv en Waterwegen en Zeekanaal NV samen. Dan vormen we één waterwegbeheerder voor gans Vlaanderen

2 Inhoud van het jaarverslag

2.1. klachtencaptatie – manier van dataverzameling:

De Vlaamse Waterweg nv 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@vlaamsewaterweg.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 sluisen, 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.

In 2017 werd gelet op de fusie vanaf 1/1/2018 afgestemd met de klachtencoördinator van Waterwegen en Zeekanaal NV voor een gezamenlijke aanpak in 2018. Dit zal verder uitgewerkt en gerealiseerd worden in 2018.

2.2. klachtenbehandeling – procedure:

Bij De Vlaamse Waterweg nv 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@vlaamsewaterweg.be. Extern wordt klachten@vlaamsewaterweg.be gecommuniceerd.

Dank zij de permanente aanwezigheid van een medewerker van het RIS-centrum (River Information Service centre), is De Vlaamse Waterweg nv 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:

De Vlaamse Waterweg nv 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.

De Vlaamse Waterweg nv 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 behandelingsduur 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).

In de loop van 2017 is naar aanloop van de fusie met Waterwegen en Zeekanaal NV vanaf 2018 gewerkt aan de optimalisering van de klachtenprocedure. Dit zal in 2018 verder worden uitgewerkt en verfijnd.

2.4. Klachtenmanagement:

De klachtenbehandelaar beheert de mailbox klachten@vlaamsewaterweg.be. Deze 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 tien 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 2017 heeft de klachtenbehandelaar geen enkele interne klacht ontvangen.

3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2017:

	Aantal
Totaal aantal klachten:	73

Aantal onontvankelijke klachten:	5
---	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:		68
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	55
	deels gegrond:	4

	ongegrond:	9
--	------------	---

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	66
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	1

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	Mail - formulier:	54
	telefoon:	13
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	60
	via Vlaamse Ombudsdienst:	2
	Via middenveld:	
	Andere kanalen:	6

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<i>0-45 dagen:</i>	68
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
Het gedrag van een medewerker van nv De Scheepvaart	5
De kwaliteit van de dienstverlening	7
Het groenonderhoud en sluikstort op/langs de kanalen	11
Gebreken aan de infrastructuur en de toestand van de jaagpaden van nv De Scheepvaart	8
Hinder/last bij de uitvoering van werken	13
Het waterpeil van de kanalen	2
Hinder door andere gebruikers van de kanalen	6
Aansprakelijkheidsstelling (schade aan schip, fiets)	5
Andere	11

4 Klachtenbeeld 2017

4.1. Inhoudelijk

In totaal werden er in 2017 73 klachten ontvangen bij De Vlaamse Waterweg nv. 68 klachten waren ontvankelijk. Van deze 68 ontvankelijke klachten waren er 9 ongegrond, 4 deels gegrond en 55 gegrond.

5 klachten waren onontvankelijk in 2017. 3 hiervan waren niet bestemd voor De Vlaamse Waterweg nv, deze werden overgemaakt aan de betrokken instantie voor verdere opvolging. Dit was ook zo met de klachten in het kader van de binnenvaartcommissie. Deze zijn echter niet geregistreerd maar onmiddellijk overgemaakt aan de collega's van Waterwegen en Zeekanaal NV (zie ook verder). 2 onontvankelijke klachten waar al eens eerder als klacht ingediend.

De klachten kunnen worden ingedeeld in de volgende inhoudelijke categorieën:

1. Klachten over het gedrag van een medewerker van De Vlaamse Waterweg nv (5 klachten)

Er werden vijf klachten ontvangen over het gedrag van een medewerker. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2016 (9 klachten)

Deze klachten komen van klagers die zich onterecht behandeld voelen door personeelsleden van De Vlaamse Waterweg nv. 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 De Vlaamse Waterweg nv voor eventueel ongepast opmerkingen of gedrag. Er wordt ook steeds benadrukt dat De Vlaamse Waterweg nv 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 (7 klachten)

De Vlaamse Waterweg nv ontving in 2017 7 klachten van schippers over onze dienstverlening. Deze klachten hebben meestal te maken met de volgorde van het versassen aan de sluisen of de bedieningsuren van beweegbare bruggen. De klachtenbehandelaar vraagt in dergelijke gevallen steeds bijkomende informatie op bij de betrokken sluisbedienaar en/of dijkwachter. De sluisbedienaars moeten de geldende reglementering volgen en de sluiscapaciteit zo goed mogelijk benutten. Een schipper die tijdverlies oploopt begrijpt soms niet waarom hij niet eerder in een sluis 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 versassingen op onze kanalen bekijken zijn deze klachten bijna verwaarloosbaar.

Eén specifieke (ongegronde) klacht ging over het gegroepeerd schutten naar aanleiding van de droogte afgelopen zomer.

3. Klachten over het groenonderhoud en sluikstort langs/op de kanalen (11 klachten)

In 2017 gaven 11 burgers een klacht/melding om te vallen, sluikstort 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 De Vlaamse Waterweg nv te attenderen op een probleem, op schade, een gebrek of op een eventueel gevaarlijke situatie. Deze meldingen zijn altijd relatief snel op te lossen.

4. Klachten over gebreken aan de infrastructuur en de toestand van de jaagpaden van nv De Scheepvaart (8 klachten)

8 klachten en meldingen kwamen van burgers die in de onmiddellijke omgeving van een kanaal wonen en van gebruikers van het jaagpad. Dit kan gaan over een verkeersbord dat omligt, putten in het jaagpad, enz. Deze klachten sluiten eigenlijk aan bij de vorige categorie. Het betreft zeer diverse klachten, die niet altijd te maken hebben 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. We merken wel de impact van het aanleggen van fietsostrades langs de jaagpaden. Het is voor de gebruiker niet altijd duidelijk dat het jaagpad eigenlijk in eerste instantie een dienstweg is.

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 De Vlaamse Waterweg nv worden uitgevoerd (13 klachten)

De Vlaamse Waterweg nv 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 De Vlaamse Waterweg nv 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 De Vlaamse Waterweg nv 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 2017 enkele klachten van fietsers die klaagden over modder op de weg naar aanleiding van werken. Ook klaagde 1 persoon over minder privacy in de tuin door het kappen van bomen voor de werken. Enkel personen klaagden ook over geluidshinder.

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

In 2017 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 (6 klachten)

In 2017 ontvingen we 6 klachten van gebruikers van de kanalen over andere gebruikers (beroeps-versus pleziervaart, wielertoeristen versus vrijetijd fietsers, vissers versus schippers, schippers versus andere schippers). Een beperkt aantal klachten van schippers zijn gericht aan andere schippers die te snel en/of gevaarlijk varen. Bij elke melding wordt de gegrondheid van de klacht geverifieerd. In bepaalde gevallen is er effectief sprake van storend en hinderlijk of zelfs gevaarlijk gedrag. De betrokken schipper wordt hierover aangesproken en gewezen op het principe 'Samen varen' dat essentieel is voor de veiligheid van alle gebruikers. Enkele klachten komen ook van gebruikers van de jaagpaden (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 De Vlaamse Waterweg nv aansprakelijk stelt (5 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 2017 hebben toch nog 5 personen dergelijke klachten via het online klachtenformulier gemeld.

9. Klachten t.a.v. de binnenvaartcommissie (onbepaal)

In 2017 werden ook bij De Vlaamse Waterweg nv enkele klachten ontvangen over de dienstverlening aangaande de binnenvaartcommissie, in het bijzonder met betrekking tot de lange wachttijden m.b.t. certificatie, de scheepsmetingen, het voeren van onderzoeken aan boord, ... Deze klachten werden meestal doorgestuurd naar de collega's van Waterwegen en Zeekanaal NV.

In het kader van de zesde staatshervorming werd de bevoegdheid van de cel Binnenvaartinspectie, belast voor het certificeren en meten van vaartuigen in de binnenvaartsector, overgeheveld naar het Vlaamse gewest, in het bijzonder aan W&Z. Hierbij werd slechts een beperkt deel van de federale personeelsleden en middelen overgedragen voor het uitvoeren van deze taken. Het acuut personeelstekort leidt ertoe dat een kwalitatieve dienstverlening voortdurend onder druk staat, de achterstand steeds groter wordt en de druk vanuit de binnenvaartsector steeds groter wordt. Dit resulteert in een resem klachten over de verleende dienstverlening. W&Z en de leden van de binnenvaartcommissie streven echter naar een kwalitatieve dienstverlening. De nodige stappen voor de hervorming van de Binnenvaartcommissie om de doorlooptijden en de achterstanden weg te werken worden uitgewerkt en ook in 2018 zal dit een aandachtspunt zijn voor De Vlaamse Waterweg nv.

De klachten hadden vooral betrekking op de wachttijd tussen de aanvraag en het effectief uitvoeren van een afspraak voor een scheepsmeting of onderzoek. Ze werden niet systematisch geregistreerd, maar hadden betrekking op het volgende type dienstverlening:

- Scheepsmetingen: Aanvragen tot het verlengen van een meetbrief resulteren in klachten wegens de lange wachttijd. Oorzaak is dat een meetbrief niet (administratief) verlengd kan worden zolang de scheepsmeters niet aan boord de noodzakelijke verrichtingen uitvoeren. Om dit probleem te verhelpen wordt momenteel gewerkt aan een interne transitie en reorganisatie van de Binnenvaartcommissie, hetgeen verder gezet zal worden na de fusie in 2018 met De Vlaamse Waterweg nv.
- Statutaire onderzoeken: De klachten hebben tevens betrekking op de wachttijden om een statutair onderzoek te laten uitvoeren. Om de achterstand weg te werken zijn de classificatiemaatschappijen vanaf september 2016 gestart met het uitvoeren van het statutaire onderzoek in opdracht van W&Z. De classificatiemaatschappijen worden ingezet voor de dossiers waarbij dit wettelijk toegelaten is (niet ingeval van scheepsmetingen).
- Tarifiering: In 2017 werden ook klachten geformuleerd wegens de te hoog aangerekende kosten vanwege de classificatiemaatschappijen. In afwachting van de verdere interne transitie en reorganisatie wordt in overleg een goede tarifiering gezocht. Hierbij wordt weliswaar een gezonde marktwerking bewaakt waarbij de positie van de Vlaamse binnenvaartsector concurrentieel is tegenover de aangrenzende buurlanden.
- Bekwaamheidsbewijzen: Dit betreft een bevoegdheid van het departement MOW, maar W&Z ontvangt vanwege de sector vooral (mondelinge) klachten hierover aan het binnenvaartloket. De versnippering van de bevoegdheden en de onduidelijkheid binnen de sector waar welke bevoegdheid ressorteert, de langere wachttijden en het gebrek aan informatie leiden tot ontevredenheid binnen de sector.
- De waterwegbeheerder is reeds geruime tijd bezig met het uitwerken van een nieuw dienstverleningsmodel met betrekking tot deze nieuwe bevoegdheden, in overleg met externe partijen en haar eigen personeelsleden. In 2018 zal De Vlaamse Waterweg nv dit traject verderzetten en een nieuw dienstverlenings- en tarifieringsmodel vervolledigen. Ook interne reorganisaties zullen verder worden uitgewerkt, gelet op de fusie tussen W&Z en De Vlaamse Waterweg nv.

10. Andere (11 klachten)

We kregen ook 11 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 persoon ging niet akkoord met een onteigening. Twee klachten betroffen het niet krijgen van een vergunning 'rijden op het jaagpad'. Deze bleek ongegrond omdat de aanvrager niet aan alle regels beantwoordde. Er kwamen enkele klachten over geluidsoverlast en over geurhinder bij de wachthaven in Wijnegem. Er was één klacht over eendenkroos op het kanaal. Verder was er ook een klacht over het gebrek aan parking bij het Belevingscentrum De Brug in Vroenhoven.

4.2. Verbeteracties in 2017

In 2017 werd gelet op de fusie met Waterwegen en Zeekanaal NV gestreefd naar afstemming van de klachtenbehandeling. Er werd gewerkt aan een gezamenlijke klachtenprocedure in deze zal nog verfijnd worden in 2018.

De Vlaamse Waterweg nv werd vanaf 2017 ook actief op sociale media.

Hier kunnen onze klanten ook klachten of verzoeken formuleren (Facebookpagina en Twitteraccount) Er zijn 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.

4.3. Toekomstige verbeteracties

Uit dit jaarverslag blijkt dat het streefdoel voor 2018 bij De Vlaamse Waterweg nv alvast de registratie van klachten moet omvatten voor alle afdelingen, zoals deze aangaande de Binnenvaartcommissie.

De bestaande databanken van beide organisaties worden verwerkt tot één databank. Er wordt een duidelijke workflow uitgewerkt voor de ganse organisatie met concrete en duidelijke afspraken.

Rapportering klachten

Luchthaven Antwerpen 2017

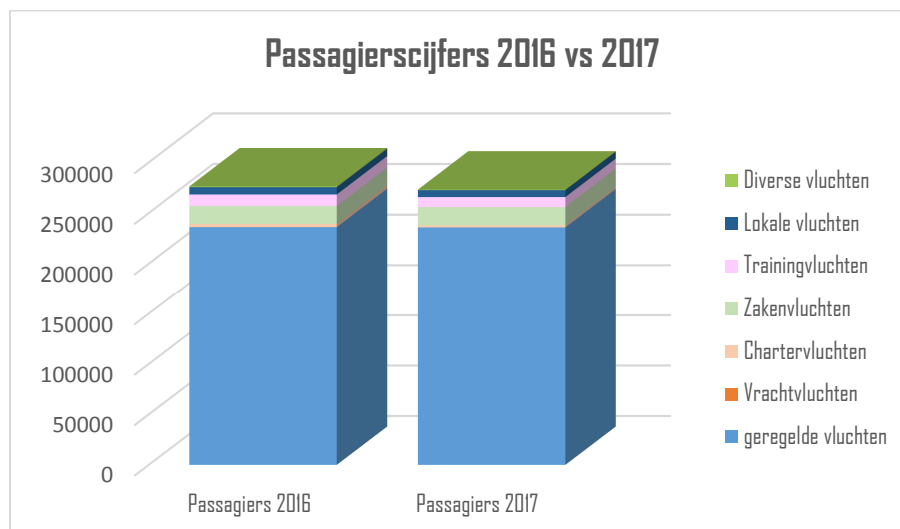
Introductie

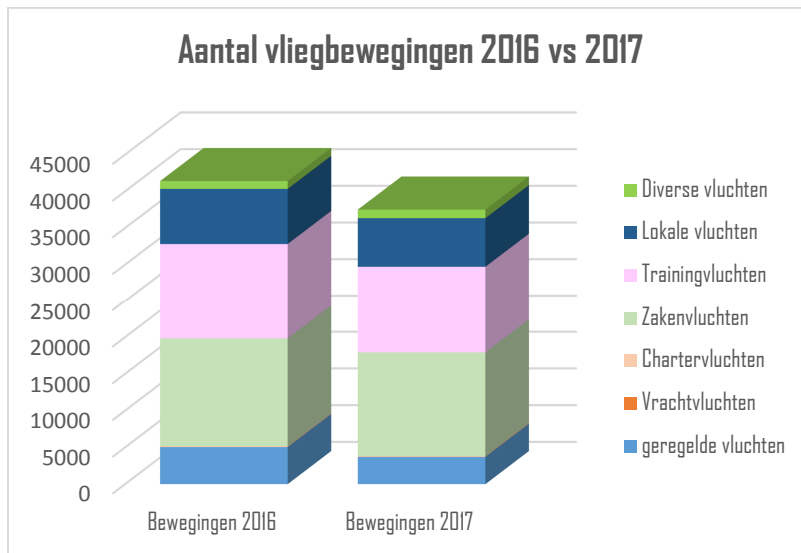
In 2017 telde de luchthaven 273.167 passagiers, een lichte daling van 1% tov 2016 toen er 276.523 passagiers werden genoteerd.

Verschillende factoren hebben een invloed gehad op deze resultaten. In 2016 werden de resultaten beïnvloed door de 20.000 extra passagiers die na de aanslagen in Brussel in maart en april via Antwerpen zijn gevlogen. Indien men deze extra passagiers niet in rekening zou nemen, zou dit een stijging van 6% in passagiersaantallen betekenen voor Luchthaven Antwerpen. Ook de onzekerheden bij CityJet en VLM hebben gedurende een bepaalde periode voor minder passagiers gezorgd op de vluchten naar London City.

Het aantal bewegingen daalde met 9% met 37.511 bewegingen in 2017 tov 41.403 bewegingen in 2016.

Commerciële lijnvluchten (VLM, TUI) vervoeren 86% van het totaal aantal passagiers, terwijl dit type vluchten instaan voor slechts 10% van het totaal aantal bewegingen in 2017.





Klachtencaptatie

Klachten dienen via het klachtenregistratiesysteem ingediend te worden. Deze is toegankelijk via de website www.antwerpairport.aero

Klachtenbehandeling – procedure

Bij het indienen van een klacht via de website zal de bezoeker eerst persoonlijke gegevens dienen in te vullen. Vervolgens zal er naar de plaats, de datum en het uur van de overlast worden gevraagd en dient de klager tevens een categorie aan te duiden dat gepaard gaat met zijn/ haar klacht. Na het indienen van de klacht ontvangt de bezoeker een bevestigingsmail met een uniek referentienummer. Klachten zullen automatisch geregistreerd worden in het klachtenregister van de luchthaven van Antwerpen en zullen binnen een termijn van 45 kalenderdagen beantwoord worden.

Klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit

Alvorens een klacht te kunnen indienen bieden wij informatie betreffende de milieuvergunning van Luchthaven Antwerpen:

'Wij begrijpen dat mensen die in de omgeving van een luchthaven wonen bepaalde bekommernissen hebben en nood hebben aan duidelijke informatie. U vindt hieronder een overzicht van de meest gestelde vragen omtrent de luchthaven van Antwerpen met gedetailleerde informatie omtrent openingsuren, geluidscontouren, trainingsvluchten, geurhinder en de startbaan. U kent tevens via deze website een klacht indienen door op de link onderaan te klikken.

1. Openingsuren

De luchthaven is dagelijks doorlopend geopend voor vliegbewegingen van 6u30 tot 23u00.

Hierop werden twee uitzonderingen bepaald:

* dringende medische vluchten

* landende geregelde lijnvluchten met vertraging waarvan de landing voorzien was om ten laatste 22u30

Landende lijnvluchten na 23u00 zijn uitzonderlijk. In 2014 waren er acht landingen en in 2015 vijf na 23u00.

2. Geluidscontouren van de luchthaven

De geluidscontouren rondom de luchthaven worden jaarlijks berekend met een in de milieuvergunning

opgelegd computerprogramma 'Integrated Noise Model' (INM). Dit gebeurt door het laboratorium voor akoestiek en thermische fysica van de Universiteit van Leuven op basis van de vluchten van een volledig jaar.

Binnen de verschillende geluidszones wordt vervolgens het aantal potentieel sterk gehinderde omwonenden bepaald. Dit rapport wordt, net zoals de evaluatie van de gegevens van het bestaande geluidmeetnet (vier continue meetposten in het verlengde van start- en landingsbaan) ter evaluatie bezorgd aan meerdere instanties, waaronder ook de afdeling Milieu-inspectie van de Vlaamse Overheid en het milieuoverlegcomité van de luchthaven dat twee maal per jaar samenkomt. Vervolgens wordt dit verslag gepubliceerd op de website van de Luchthaven van Antwerpen.

3. Trainingsvluchten

Het aantal vliegtuigen dat gelijktijdig in circuit mag zijn voor lokale trainingen is beperkt tot maximaal twee vliegtuigen, waarbij gestreefd moet worden naar afwisseling van de vliegcircuits.

Het aantal vluchten voor training wordt als volgt beperkt:

* Geen touch-and-go vluchten op zon- en feestdagen.

* Op werkdagen en op zaterdag zijn de toegelaten uren vanaf 9u tot 19u (of tot 20u tijdens winteruur).

* Totaal aantal vluchten voor training per jaar wordt verder stelselmatig afgebouwd als volgt:

a) 2009 en 2010 max. 23.000

b) 2011 en 2012 max. 21.000

c) 2013 max. 19.000

d) Vanaf 2014 t.e.m. 2018 max. 12.000

e) Vanaf 2019 t.e.m. 2022 max. 10.000

f) Vanaf 2023 max. 8.000

4. Geurhinder

Afhankelijk van de windrichting kan een kerosinegeur waargenomen worden in de omgeving van de luchthaven. Reukhinder staat echter niet gelijk met toxicologische blootstelling aangezien het reukvermogen reeds werkt voor uiterst lage concentraties. Bovendien worden in de open lucht gassen en partikels gauw verdund en weggewaaid, wat de blootstelling verhindert.

In dit verband wordt gewezen op volgende alinea uit een verslag van het Departement Leefmilieu, Natuur en Energie (LNE) - afdeling Lucht, Hinder, Risicobeheer, Milieu en Gezondheid (ALHRMG):

"Wat het vliegverkeer betreft is het zo dat binnen de totale uitstoot, het aandeel van vliegtuigen laag is in vergelijking met deze van wegverkeer, huishoudens en industrie. Lokaal kunnen er echter verschillen zijn, in functie van concentratie van bronnen. In druk bewoond gebied zien we in het algemeen in Vlaanderen vooral de invloed van wegverkeer en huishoudens. Hierbij hebben vooral dieselloertuigen en houtkachels een belangrijke uitstoot."

Wat de buurt van luchthavens betreft: uit de luchtkwaliteitsmetingen blijkt dat er geen *knelpunten* (overschrijdingen van normen) zijn rond de luchthaven van Zaventem (en de andere kleine luchthavens), ook niet van de *fijn stof* (PM₁₀ en PM_{2,5}) of de *deeltjes kleiner dan 10 µm en 2,5 µm*. De luchtkwaliteit in de onmiddellijke nabijheid van luchthavens is voor deze *polluenten eerder vergelijkbaar met die van stedelijk achtergrondgebied*. Bij onderzoek (uit 2000) op de luchthaven van Zaventem zelf, werd de aanwezigheid vastgesteld van een aantal *vluchtige organische stoffen die door hun geur wel als storend door de mens kunnen worden ervaren*. "

5. Startbaan

De luchthaven van Antwerpen heeft een startbaan van slechts 1510 meter, daardoor is het niet geschikt voor grotere toestellen (type Boeing en Airbus). Als gevolg daarvan biedt de luchthaven vooral vluchten naar Europese bestemmingen.

Zorgvuldigheidsnormen

- Na het indienen van de klacht ontvangt de bezoeker een bevestigingsmail met een uniek referentienummer. Klachten zullen automatisch geregistreerd worden in het klachtenregister van de luchthaven van Antwerpen en zullen binnen een termijn van 45 kalenderdagen beantwoord worden.
- Opmerkingen / vragen op social media worden onmiddellijk beantwoord
- Interne samenwerking tussen communicatiemanager, klachtenbehandelaar, ombudsdienst, IT en milieucoördinator.
- Externe samenwerking tussen luchthaven en omliggende gemeenten en districten, stad en provincie. Communicatie verloopt tijdens overlegmomenten (*zie bijlage: overzicht MVO initiatieven*)

Klachtenmanagement

Taakverdeling

Communicatie Manager: Verantwoordelijke klachten
 Administratieve bediende: dagelijkse opvolging klachten
 Ombudsdienst : opvolging veelklagers
 Milieucoördinator : milieuvergunning

Overlegfora

Regelmatig overleg tussen hierboven genoemde functies
 Milieuoverleg met omliggende gemeenten en districten – 2x/ jaar
 Overleg met Gouverneur Antwerpen, stad, gemeenten en districten: 2x/ jaar

Klachten van Personeelsleden

Een personeelslid kan met klachten terecht bij personeelsdienst, vertrouwenspersoon, rechtstreekse manager of vakbond.

Cijfers

Zie bijlage (Algemeen overzicht klachten 2017)

In 2017 werden bij Luchthaven Antwerpen 1.932 klachten ingediend. Bij dit aantal dient echter een belangrijke kanttekening gemaakt te worden aangaande veelklagers. Een veelklager is iemand die meer dan 1x per week of meer dan 4x per maand een klacht indient. In 2017 gaat het om 47 klagers die instaan voor bijna 80% van het totaal aantal klachten. De overige klachten werden geformuleerd door 283 individuele klagers.

Klachtenbeeld 2017

▪ Inhoudelijk

Verdeling type klachten, klachten per gemeente / district en aantal klachten per klager – zie bijlage

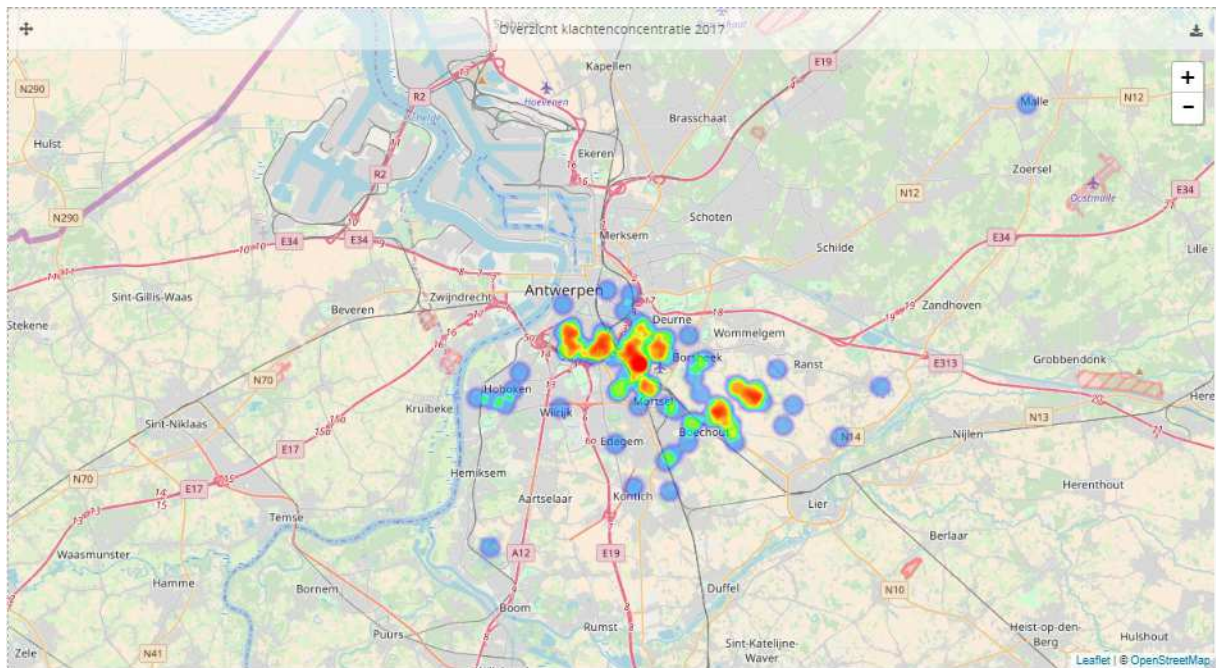
Vergelijking 2016/ 2017 – niet van toepassing. Het nieuwe klachtenregistratiesysteem werd pas in juni 2016 geïntroduceerd. Met het vernieuwde systeem werd ook een hele nieuwe manier van rapportering gekoppeld.

Voorbeeld – concrete realisatie van klachten 2017

-> op specifieke vraag van de omliggende gemeente en districten werden er kaarten ontwikkeld die

weergegeven vanwaar de klachten afkomstig zijn, zonder daarbij de persoonlijke gegevens van de klagers te verspreiden. Zie bijlage (Voorbeeld december 2017)

Geografische Klachtenconcentratie 2017



- **Verbeteracties**

Voorbeeld : klachten ivm proefdraaien

Omwonenden aan de noordzijde van de luchthaven klaagden van overlast ivm proefdraaien. Deze klachten werden opgevolgd en omwonenden ontvingen een telefoonnummer dat ze konden bellen om melding te maken van overlast ivm proefdraaien. Er werd dan onmiddellijk actie ondernomen ter plaatse door de inspecteur van dienst om het proefdraaien stil te leggen.

- **Toekomstige verbeteracties**

Overzicht klachten wordt gecommuniceerd via het buurtkrantje dat 2x/ jaar op 10.000 exemplaren wordt verspreid aan de buurtbewoners.

Overzicht

Item	info	2018		2017		2016		2015		2014	
Informatiesessies	Luchthavendirectie gaat naar gemeentebesturen en districtsraden om toelichting te geven over plannen van de luchthaven en potentiële impact TUI	√		√		√		√		0	
Milieuoverleg	vergadering met alle omliggende gemeenten en districten en stad Antwerpen op luchthaven Antwerpen	2		2		2		0		0	
Overleg met Gouverneur Berx	vergadering met alle omliggende gemeenten en districten en stad Antwerpen bij gouverneur Berx	2		2	Nieuw	-		-		-	
Overleg Belgocontrol	onderhandelingen over draaien van vliegtuigen op bepaalde hoogte om bepaalde wijken te ontlasten	√		√		√					
Website	www.antwerpairport.be toevoeging extra informatie ivm milieuvergunning, geluidshinder, trainingsvluchten	√		√		√	Nieuw	-		-	
Klachtenregistratie	geautomatiseerd klachtensysteem - gelinkt aan de website	√		√		√	Nieuw	-		-	
Ombudsdienst Luchthaven	Ombudsdienst volgt ingewikkelde dossiers op en communiceert met veelklagers	√	regelmatig overleg	√	regelmatig overleg	√	Nieuw	-		-	
Netwerkmomenten	Luchthaven Antwerpen organiseert op regelmatige tijdstippen infomomenten voor groepen vbv. Link26, ABE17, Rotary, Unizo ...	√		√		√		√		-	
Buurtkrantje	Luchthaven en Buurt	2	10.000 exemplaren januari en juli 2018	2	10.000 exemplaren	√	Nieuw	-		-	
Social Media	Facebook, twitter, instagram, Linked In		regelmatige posts		regelmatige posts						
MVO	Initiatieven om buurt meer bij Luchthaven te betrekken	√	opvolging en implementatie van projecten * petanquebaan * bijenkorven * wilde bloemen * container voor volkstuintjes	√	opvolging van projecten	√	introductie	-		-	
Luchtvaartdag	Openbedrijvendag voor de Vlaamse Luchthavens	0		1	22 april 2017	0		0		1	
Fly In	Stampe & Vertongen Museum opendeur + vliegshow	1	12&13 mei 2018	1	27&28 mei 2017	0		1		1	
Wings for Children	Goed doel waarbij 1,500 kinderen met een beperking een rondvlucht krijgen	-		-		√		-		√	
Culinairport	Culinair festival met lokale restaurateurs/ brouwers	1	Nieuw								
Werkervaring voor studenten	Stageplaatsen, medewerking voor thesissen voor studenten van verschillende hogescholen en universiteiten	√		√		√					
Lokale sponsoring	Berchemse Sinterklaasstoet, Berchem Sport, speelpleintje Deurne	√		√		√		√			

OVERZICHT KLACHTEN LUCHTHAVEN ANTWERPEN 2017



TYPE KLACHTEN	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Total
Dienstverlening					1	4	2		1	1	2		11
Digitale info	1				1	1	1	1					5
Geluidshinder: Draaiende motoren	1	8	6	1	3	2	7	3	6	4	4	6	51
Geluidshinder: Helicopter		1	2			4							7
Geluidshinder: Overvlucht vliegtuig	29	346	88	482	227	199	113	48	65	58	56	59	1770
Geurhinder		1	3	1	2	7	12	3	5	3	2	5	44
Lijnvluchten	1	1			4	1	1	1	1		1		11
Luchthavenfaciliteiten					1		4	1				1	7
Ontwikkeling Luchthaven Antwerpen						1			1			1	3
Trainingsvluchten	2					1			1				4
Vlucht na 23u	1	2	3			1	1					2	10
vluchten met kleine toestellen					4	2	1				2		9
Zakenvluchten													0
TOTAL	35	359	102	484	243	223	142	57	80	66	67	74	1932

AANTAL KLACHTEN/GEMEENTE	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Total
Antwerpen				1	2	6	4		2	1	6	2	24
Berchem	2	6	5	5	9	6	14	15	6	9	6	4	87
Boechout	17	26	34	45	68	61	49	30	39	29	23	22	443
Borgerhout	10	26	25	41	50	133	34	2	18	14	21	22	396
Borsbeek	3						5	2		1			11
Deurne	1	296	36	387	106	13	22	3	11	9	9	20	913
Edegem						1							1
Hoboken		1	1	2		1	1		2	3	1		12
Hove							2						2
Kontich					1			1					2
Malle				1									1
Mortsel	1		1	2	6	1	6	4	1		1	3	26
Niel					1								1
Ranst		4					5		1			1	11
Vremde	1												1
Wilrijk						1							1

TOTAL	35	359	102	484	243	223	142	57	80	66	67	74	1932
--------------	-----------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

AANTAL KLACHTEN/KLAGER	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Total
1 klacht	9	13	9	14	23	25	36	28	16	13	13	12	211
2 klachten	3	0	2	3	7	6	2	6	8	1	1	4	43
3 klachten	1	1	0	1	1	3	2	3	1	2	2	2	19
4 klachten	0	1	0	0	1	0	2	2	1	2	1	0	10
5 klachten	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3
6 klachten	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	3
7 klachten	1	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	5
8 klachten	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9 klachten	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	4
10 klachten	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
11 klachten	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	3
12 klachten	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
13 klachten	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14 klachten	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	4
18 klachten	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3
19 klachten	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
20 klachten	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
21 klachten	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
22 klachten	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
25 klachten	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26 klachten	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28 klachten	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32 klachten	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
41 klachten	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47 klachten	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
103 klachten	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
128 klachten	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
286 klachten	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
385 klachten	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Klachtenoverzicht Antwerpen 2017

Type klachten	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
Dienstverlening							1				2		3
Digitale info													0
Geluidshinder: Draaiende motoren													0
Geluidshinder: Helicopter													0
Geluidshinder: Overvlucht vliegtuig				1	2	5	3		2	1	4	2	20
Geurhinder													0
Lijnvluchten													0
Luchthavenfaciliteiten													0
Ontwikkeling luchthaven Antwerpen													0
Trainingsvluchten													0
Vlucht na 23u						1							1
Vluchten met kleine toestellen													0
Zakenvluchten													0
Diverse													0
Totaal	0	0	0	1	2	6	4	0	2	1	6	2	24

	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17
Aantal klagers	0	0	0	1	1	6	4	0	1	1	3	1

Aantal Klachten/ klager

1 klacht				1		6	4			1	2		14
2 klachten					1				1			1	3
3 klachten													0
4 klachten											1		1
5 klachten													0

Klachtenoverzicht Berchem 2017

Type klachten	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
Dienstverlening													0
Digitale info	1					1							2
Geluidshinder: Draaiende motoren					1				1			1	3
Geluidshinder: Helicopter													0
Geluidshinder: Overvlucht vliegtuig	1	4	4	5	6	3	12	15	4	9	3	3	69
Geurhinder			1				1		1		1		4
Lijnvluchten					1		1						2
Luchthavenfaciliteiten													0
Ontwikkeling luchthaven Antwerpen													0
Trainingsvluchten													0
Vlucht na 23u		2											2
Vluchten met kleine toestellen					1	2					2		5
Zakenvluchten													0
Diverse													0
Totaal	2	6	5	5	9	6	14	15	6	9	6	4	87

	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17
Aantal klagers	2	6	4	4	8	4	12	13	5	5	6	4

Aantal Klachten/ klager	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
1 klacht	2	6	3	3	7	3	11	11	4	4	6	4	64
2 klachten			1	1	1			2	1				6
3 klachten						1	1						2
4 klachten													0
5 klachten										1			1

Klachtenoverzicht Boechout 2017

Type klachten	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
Dienstverlening						2	1			1			4
Digitale info													0
Geluidshinder: Draaiende motoren		1	1					1					3
Geluidshinder: Helicopter			2			4							6
Geluidshinder: Overvlucht vliegtuig	16	25	29	45	64	53	48	29	37	28	23	21	418
Geurhinder													0
Lijnvluchten					3	1			1				5
Luchthavenfaciliteiten													0
Ontwikkeling luchthaven Antwerpen													0
Trainingsvluchten						1			1				2
Vlucht na 23u	1		2									1	4
Vluchten met kleine toestellen					1								1
Zakenvluchten													0
Diverse													0
Totaal	17	26	34	45	68	61	49	30	39	29	23	22	443

	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17
Aantal klagers	7	7	8	8	14	16	14	17	15	8	7	7

Aantal Klachten/ klager	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
1 klacht	3	5	4	3	6	7	7	11	6	4	3	4	63
2 klachten	2		1	2	3	4	1	1	6		1	2	23
3 klachten	1	1		1	1	2	1	3		1	2		13
4 klachten					1			2	1	1			5
5 klachten			1				1						2
6 klachten					1		1						2
7 klachten	1						2		1	1			5
9 klachten			1										1
10 klachten									1				1
11 klachten						2				1			3
12 klachten							1				1		2
13 klachten				1									1
14 klachten			1									1	2
18 klachten		1				1							2
21 klachten					1								1
22 klachten				1	1								2

Klachtenoverzicht Borgerhout 2017

Type klachten	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
Dienstverlening													0
Digitale info													0
Geluidshinder: Draaiende motoren													0
Geluidshinder: Helicopter													0
Geluidshinder: Overvlucht vliegtuig	10	26	25	41	48	133	34	2	18	14	21	22	394
Geurhinder					1								1
Lijnvluchten													0
Luchthavenfaciliteiten													0
Ontwikkeling luchthaven Antwerpen													0
Trainingsvluchten													0
Vlucht na 23u													0
Vluchten met kleine toestellen					1								1
Zakenvluchten													0
Diverse													0
Totaal	10	26	25	41	50	133	34	2	18	14	21	22	396

	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17
Aantal klagers	1	1	1	1	3	4	3	1	1	1	1	3

Aantal Klachten/ klager

1 klacht					1	3	2					2	8
2 klachten					1	1		1					3
10 klachten	1												1
14 klachten										1			1
18 klachten									1				1
20 klachten												1	1
21 klachten											1		1
25 klachten			1										1
26 klachten		1											1
32 klachten							1						1
41 klachten				1									1
47 klachten					1								1
128 klachten						1							1

Klachtenoverzicht Borsbeek 2017

Type klachten	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
Dienstverlening													0
Digitale info								1					1
Geluidshinder: Draaiende motoren													0
Geluidshinder: Helicopter													0
Geluidshinder: Overvlucht vliegtuig	1						4	1		1			7
Geurhinder													0
Lijnvluchten													0
Luchthavenfaciliteiten													0
Ontwikkeling luchthaven Antwerpen													0
Trainingsvluchten	2												2
Vlucht na 23u													0
Vluchten met kleine toestellen							1						1
Zakenvluchten													0
Diverse													0
Totaal	3	0	0	0	0	0	5	2	0	1	0	0	11

	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17
Aantal klagers	2	0	0	0	0	0	4	1	0	1	0	0

Aantal Klachten/ klager	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
1 klacht	1						3			1			5
2 klachten	1						1	1					3
3 klachten													0
4 klachten													0
5 klachten													0

Klachtenoverzicht Deurne 2017

Type klachten	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
Dienstverlening					1	2			1				4
Digitale info					1		1						2
Geluidshinder: Draaiende motoren	1	7	5		1	2	7	2	5	4	3	5	42
Geluidshinder: Helicopter		1											1
Geluidshinder: Overvlucht vliegtuig		286	28	386	103	2	4		2	2	5	7	825
Geurhinder		1	2	1		6	6		3	3	1	5	28
Lijnvluchten		1						1					2
Luchthavenfaciliteiten							4					1	5
Ontwikkeling luchthaven Antwerpen						1						1	2
Trainingsvluchten													0
Vlucht na 23u			1									1	2
Vluchten met kleine toestellen													0
Zakenvluchten													0
Diverse													0
Totaal	1	296	36	387	106	13	22	3	11	9	9	20	913

	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17
Aantal klagers	1	1	0	2	3	3	3	3	3	4	0	3

Aantal Klachten/ klager	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
1 klacht	1	1		2	3	2	3	3	2	3		1	21
2 klachten						1				1		1	3
3 klachten									1			1	2
4 klachten										1			1
5 klachten													0
6 klachten									1				1
8 klachten			1										1
9 klachten		1				1					1		3
14 klachten												1	1
19 klachten							1						1
28 klachten			1										1
103 klachten					1								1
286 klachten		1											1
385 klachten				1									1

Klachtenoverzicht Edegem 2017

Type klachten	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
Dienstverlening													0
Digitale info													0
Geluidshinder: Draaiende motoren													0
Geluidshinder: Helicopter													0
Geluidshinder: Overvlucht vliegtuig						1							1
Geurhinder													0
Lijnvluchten													0
Luchthavenfaciliteiten													0
Ontwikkeling luchthaven Antwerpen													0
Trainingsvluchten													0
Vlucht na 23u													0
Vluchten met kleine toestellen													0
Zakenvluchten													0
Diverse													0
Totaal	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17
Aantal klagers	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

Aantal Klachten/ klager													
1 klacht						1							1
2 klachten													0
3 klachten													0
4 klachten													0
5 klachten													0

Klachtenoverzicht Hoboken 2017

Type klachten	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
Dienstverlening													0
Digitale info													0
Geluidshinder: Draaiende motoren													0
Geluidshinder: Helicopter													0
Geluidshinder: Overvlucht vliegtuig		1	1	2		1	1		2	3			11
Geurhinder													0
Lijnvluchten											1		1
Luchthavenfaciliteiten													0
Ontwikkeling luchthaven Antwerpen													0
Trainingsvluchten													0
Vlucht na 23u													0
Vluchten met kleine toestellen													0
Zakenvluchten													0
Diverse													0
Totaal	0	1	1	2	0	1	1	0	2	3	1	0	12

	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17
Aantal klagers	0	1	1	2	0	1	1	0	2	1	1	0

Aantal Klachten/ klager	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
1 klacht		1	1	2		1	1		2		1		9
2 klachten													0
3 klachten										1			1
4 klachten													0
5 klachten													0

Klachtenoverzicht Hove 2017

Type klachten	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
Dienstverlening													0
Digitale info													0
Geluidshinder: Draaiende motoren													0
Geluidshinder: Helicopter													0
Geluidshinder: Overvlucht vliegtuig							2						2
Geurhinder													0
Lijnvluchten													0
Luchthavenfaciliteiten													0
Ontwikkeling luchthaven Antwerpen													0
Trainingsvluchten													0
Vlucht na 23u													0
Vluchten met kleine toestellen													0
Zakenvluchten													0
Diverse													0
Totaal	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2

	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17
Aantal klagers	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0

Aantal Klachten/ klager

1 klacht							2						2
2 klachten													0
3 klachten													0
4 klachten													0
5 klachten													0

Klachtenoverzicht Kontich 2017

Type klachten	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
Dienstverlening													0
Digitale info													0
Geluidshinder: Draaiende motoren													0
Geluidshinder: Helicopter													0
Geluidshinder: Overvlucht vliegtuig								1					1
Geurhinder					1								1
Lijnvluchten													0
Luchthavenfaciliteiten													0
Ontwikkeling luchthaven Antwerpen													0
Trainingsvluchten													0
Vlucht na 23u													0
Vluchten met kleine toestellen													0
Zakenvluchten													0
Diverse													0
Totaal	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2

	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17
Aantal klagers	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0

Aantal Klachten/ klager

1 klacht					1			1					2
2 klachten													0
3 klachten													0
4 klachten													0
5 klachten													0

Klachtenoverzicht Malle 2017

Type klachten	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
Dienstverlening													0
Digitale info													0
Geluidshinder: Draaiende motoren													0
Geluidshinder: Helicopter													0
Geluidshinder: Overvlucht vliegtuig				1									1
Geurhinder													0
Lijnvluchten													0
Luchthavenfaciliteiten													0
Ontwikkeling luchthaven Antwerpen													0
Trainingsvluchten													0
Vlucht na 23u													0
Vluchten met kleine toestellen													0
Zakenvluchten													0
Diverse													0
Totaal	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17
Aantal klagers	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0

Aantal Klachten/ klager	
1 klacht	1
2 klachten	0
3 klachten	0
4 klachten	0
5 klachten	0

Klachtenoverzicht Mortsel 2017

Type klachten	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
Dienstverlening													0
Digitale info													0
Geluidshinder: Draaiende motoren				1	1						1		3
Geluidshinder: Helicopter													0
Geluidshinder: Overvlucht vliegtuig	1		1	1	4		1					3	11
Geurhinder						1	5	3	1				10
Lijnvluchten													0
Luchthavenfaciliteiten								1					1
Ontwikkeling luchthaven Antwerpen													0
Trainingsvluchten													0
Vlucht na 23u													0
Vluchten met kleine toestellen					1								1
Zakenvluchten													0
Diverse													0
Totaal	1	0	1	2	6	1	6	4	1	0	1	3	26

	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17
Aantal klagers	1	0	1	2	5	1	3	3	1	0	1	1

Aantal Klachten/ klager	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
1 klacht	1		1	2	4	1	2	2	1		1		15
2 klachten					1			1					2
3 klachten												1	1
4 klachten							1						1
5 klachten													0

Klachtenoverzicht Niel 2017

Type klachten	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
Dienstverlening													0
Digitale info													0
Geluidshinder: Draaiende motoren													0
Geluidshinder: Helicopter													0
Geluidshinder: Overvlucht vliegtuig													0
Geurhinder													0
Lijnvluchten													0
Luchthavenfaciliteiten					1								1
Ontwikkeling luchthaven Antwerpen													0
Trainingsvluchten													0
Vlucht na 23u													0
Vluchten met kleine toestellen													0
Zakenvluchten													0
Diverse													0
Totaal	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17
Aantal klagers	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0

Aantal Klachten/ klager

1 klacht					1								1
2 klachten													0
3 klachten													0
4 klachten													0
5 klachten													0

Klachtenoverzicht Ranst 2017

Type klachten	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
Dienstverlening													0
Digitale info													0
Geluidshinder: Draaiende motoren													0
Geluidshinder: Helicopter													0
Geluidshinder: Overvlucht vliegtuig		4					4					1	9
Geurhinder													0
Lijnvluchten													0
Luchthavenfaciliteiten													0
Ontwikkeling luchthaven Antwerpen									1				1
Trainingsvluchten													0
Vlucht na 23u							1						1
Vluchten met kleine toestellen													0
Zakenvluchten													0
Diverse													0
Totaal	0	4	0	0	0	0	5	0	1	0	0	1	11

	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17
Aantal klagers	0	1	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1

Aantal Klachten/ klager	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
1 klacht							1		1			1	3
2 klachten													0
3 klachten													0
4 klachten		1					1						2
5 klachten													0

Klachtenoverzicht Vremde 2017

Type klachten	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
Dienstverlening													0
Digitale info													0
Geluidshinder: Draaiende motoren													0
Geluidshinder: Helicopter													0
Geluidshinder: Overvlucht vliegtuig													0
Geurhinder													0
Lijnvluchten	1												1
Luchthavenfaciliteiten													0
Ontwikkeling luchthaven Antwerpen													0
Trainingsvluchten													0
Vlucht na 23u													0
Vluchten met kleine toestellen													0
Zakenvluchten													0
Diverse													0
Totaal	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17
Aantal klagers	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

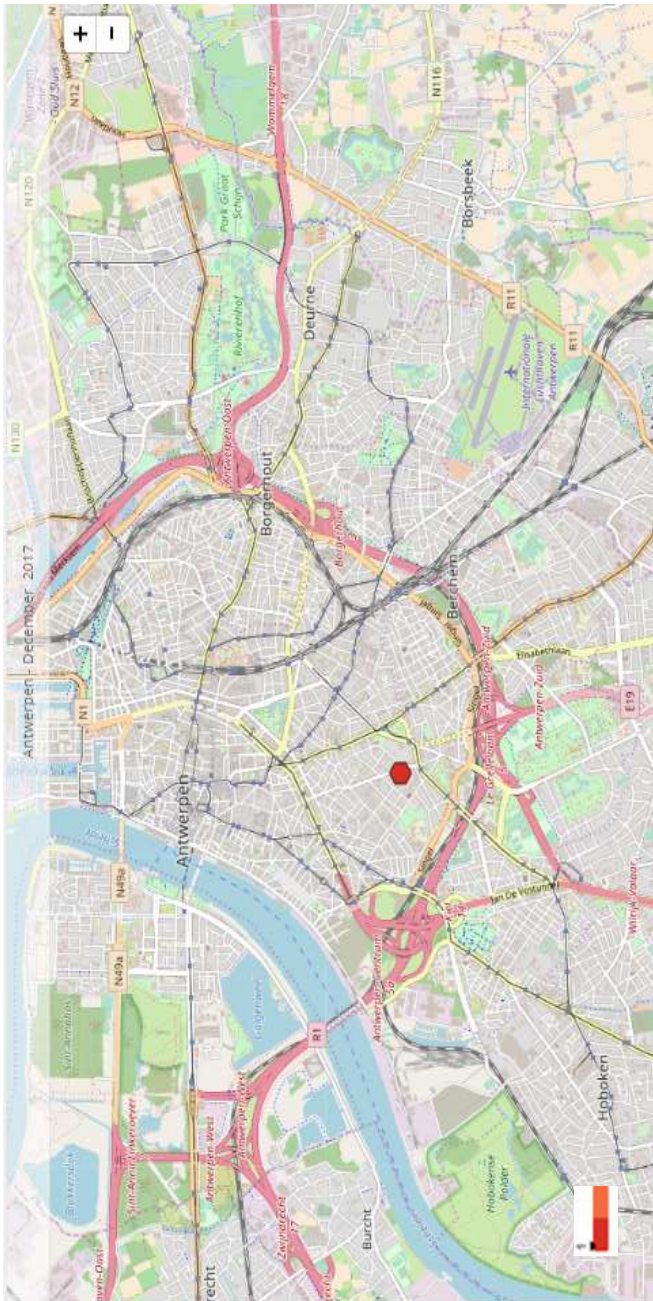
Aantal Klachten/ klager		
1 klacht	1	1
2 klachten		0
3 klachten		0
4 klachten		0
5 klachten		0

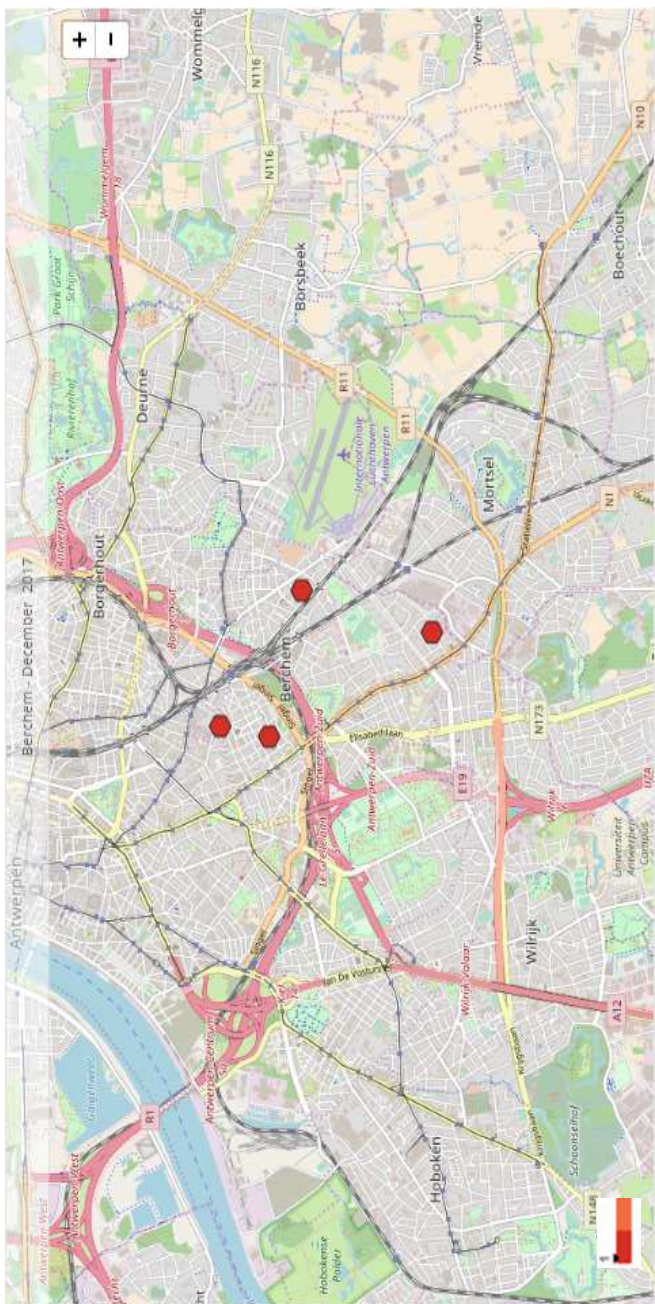
Klachtenoverzicht Wilrijk 2017

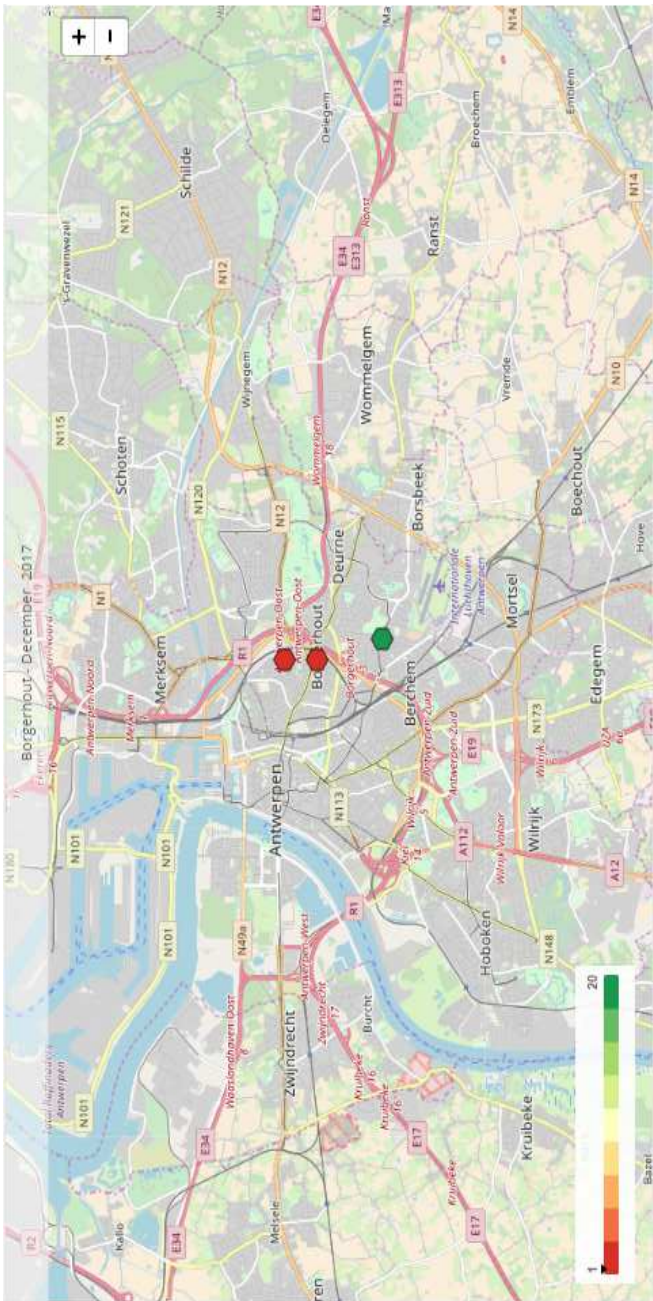
Type klachten	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17	Totaal
Dienstverlening													0
Digitale info													0
Geluidshinder: Draaiende motoren													0
Geluidshinder: Helicopter													0
Geluidshinder: Overvlucht vliegtuig						1							1
Geurhinder													0
Lijnvluchten													0
Luchthavenfaciliteiten													0
Ontwikkeling luchthaven Antwerpen													0
Trainingsvluchten													0
Vlucht na 23u													0
Vluchten met kleine toestellen													0
Zakenvluchten													0
Diverse													0
Totaal	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

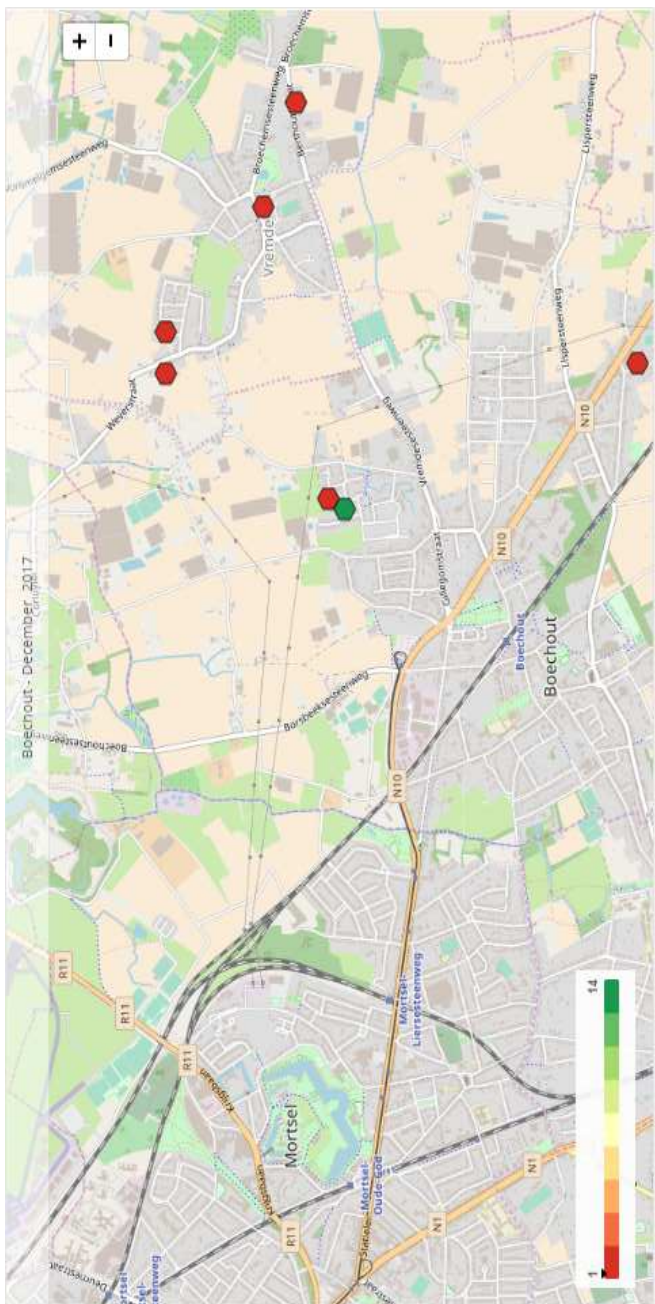
	jan/17	feb/17	mrt/17	apr/17	mei/17	jun/17	jul/17	aug/17	sep/17	okt/17	nov/17	dec/17
Aantal klagers	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

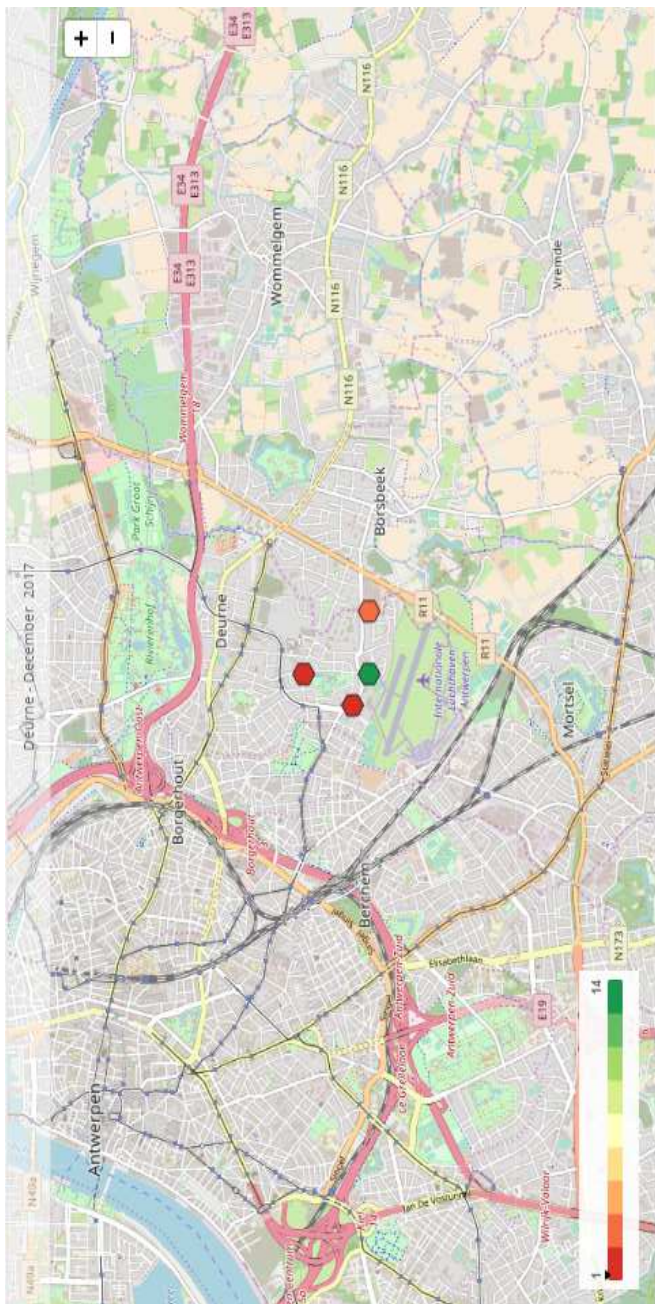
Aantal Klachten/ klager														
1 klacht						1								1
2 klachten														0
3 klachten														0
4 klachten														0
5 klachten														0

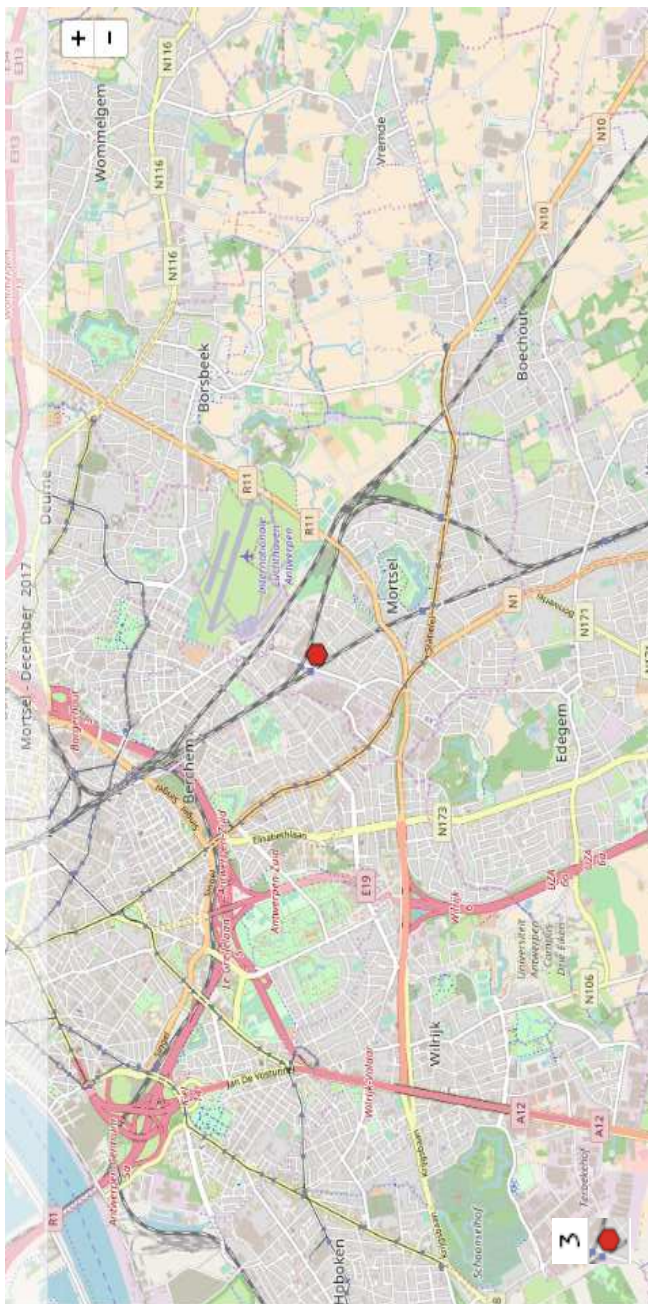
















Rapportering klachten

Luchthaven Oostende-Brugge 2017

Introductie

In 2017 telde de Internationale Luchthaven Oostende-Brugge 365.345 passagiers, een afname van 16%. Deze resultaten vragen echter om verduidelijking want indien men de 120.000 extra passagiers niet in aanmerking zou nemen die gebruik maakten van luchthaven Oostende-Brugge na de aanslagen in Brussel, zou men een stijging van 15% noteren tov 2016.

Het aantal vliegbewegingen daalde met 6,1% naar 22.708 in 2017.

Op vlak van cargo steeg het aantal ton vracht met 5,2% in 2017, goed voor 23.369 ton.

Klachtencaptatie

Klachten dienen via het klachtenregistratiesysteem ingediend te worden. Deze is toegankelijk via de website www.ostendairport.aero

De indieners gebruiken echter ook vaak het contactformulier op de website om hun probleem aan te kaarten.

Klachtenbehandeling – procedure

Bij het indienen van een klacht via het online klachtenregister op de website moet de bezoeker eerst persoonlijke gegevens dienen in te vullen. Vervolgens zal er naar de plaats, de datum en het uur van de overlast worden gevraagd en dient de klager tevens een categorie aan te duiden dat gepaard gaat met zijn klacht. Na het indienen van de klacht ontvangt de bezoeker een bevestigingsmail met een uniek referentienummer.

Klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit

Alvorens een klacht te kunnen indienen bieden wij informatie betreffende de milieuv vergunning van Luchthaven Oostende-Brugge

<<<Ostend-Bruges International Airport is als internationale luchthaven 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar geopend.

's Avonds en 's nachts zijn een aantal beperkingen van toepassing inzake geluid en aantal vluchten. Deze werden vastgelegd via de milieuv vergunning en in de AIP aan de luchthavengebruikers gecommuniceerd.

Verder beschikt de LEM Oostende-Brugge NV over een gecertificeerd ISO14001 milieuzorgsysteem waarbij het gevoerde beleid werd neergeschreven in de milieubeleidsverklaring.

Toch kunnen er nog steeds bekommernissen zijn en heeft u nood aan meer gedetailleerde informatie.

Voor een informatievraag maakt u gebruik van de link "contacteer ons" op de startpagina van de website. Indien u een klacht wil formuleren, klik dan op onderstaande balk.

Om uw klacht te kunnen behandelen, vragen wij u om uw contactgegevens in te vullen. Wij zullen deze gegevens enkel bewaren in het kader van de verdere afhandeling van uw klacht.>>

<< Beste,

Alvorens tot de registratie van uw klacht over te gaan, willen wij u kort informeren omtrent enkele bepalingen die reeds via de milieuvergunning werden geregeld.

Voorafgaande informatie betreffende de milieuvergunning van Luchthaven Oostende-Brugge

1. Openingsuren

De luchthaven is dagelijks doorlopend geopend voor vliegbewegingen, 7 dagen op 7, 24u op 24u.

2. Nachtvluchten

De luchthaven is 24/7 open, maar 's nachts worden wel enkele beperkingen opgelegd aan het vliegverkeer.

Binnen de huidige milieuvergunning is het aantal nachtvluchten (tussen 23u en 6u) beperkt.

"Voor de commerciële vluchten in de periode tussen 23.00 uur en 06.00 uur gelden volgende beperkingen:

1. Voor civiele subsonische straalvliegtuigen:

- maximum 270 bewegingen/kwartaal en 1.080 bewegingen/jaar;

2. Voor toestellen < 6 ton:

- maximum 38 bewegingen/kwartaal en 152 bewegingen/jaar"

Contingenten kunnen gedeeltelijk naar een volgend kwartaal worden overgedragen.

Per beweging geldt een individuele geluidsbepanking via de berekening van de QC:

De maximum toegelaten geluidshoeveelheid per vliegbeweging tussen 23.00 uur en 06.00 uur:

· tot 31/12/2020: QCmax.= 12, waarbij 180 bewegingen/jaar een QCmax.= 26 mogen hebben

· vanaf 1/01/2021: QCmax.= 12 waarbij 180 bewegingen een QCmax.= 26 mogen hebben

(maar daarbij dan wel maar steeds maximaal – en dus niet overdraagbaar – 45 per kwartaal)

De QC (Quota Count) wordt bepaald als volgt:

$$QC = 10(G-85)/10$$

met G = maatstaf voor het bij de landing of het opstijgen gemeten geluidsniveau uitgedrukt in EPN (dB);

waarin G = 1° voor elke landing: het gecertificeerde geluidsniveau in EPNdB van een vliegtuig bij zijn maximale landingsmassa gemeten op het naderingspunt, min 9 EPNdB

2° voor elke opstijging: de helft van de som van de gecertificeerde geluidsniveaus van een vliegtuig in EPNdB op het laterale meetpunt en op het meetpunt waarboven bij het opstijgen gevlogen wordt, gemeten bij zijn maximale landingsmassa, conform de voorschriften van ICAO bijlage 16

De totale jaarlijkse geluidshoeveelheid geproduceerd door vliegtuigen tussen 23.00u en 06.00u mag nooit meer bedragen dan 12960.

Nachtvluchten in het kader van het algemeen belang (zijnde helicopterbeloofingen, reddingsoperaties, medische vluchten, vluchten voor de federale politie, vluchten voor de controle van olieverontreiniging op zee, humanitaire vluchten die gratis opereren alsook strikt militaire vluchten) vallen buiten het contingent van de commerciële nachtvluchten. Oefenvluchten worden wel in rekening gebracht.

3. Geluidsmetnet en geluidscontouren van de luchthaven

De luchthaven beschikt over een geluidsmetnet met 4 vaste meetposten in het verlengde van de start- en landingsbaan. Dit meetnet laat toe om geluidsevents te koppelen aan vliegtuigbewegingen (<http://www.ost.aero/b2b/milieu/geluidsmetnet>).

De geluidscontouren rondom de luchthaven worden jaarlijks berekend met een in de milieuvergunning opgelegd computerprogramma 'Integrated Noise Model' (INM). Dit gebeurt door het laboratorium voor akoestiek en thermische fysica van de Universiteit van Leuven op basis van de vluchten van een volledig jaar.

Binnen de verschillende geluidszones wordt vervolgens het aantal potentieel sterk gehinderde omwonenden bepaald. Dit rapport wordt, net zoals de evaluatie van de gegevens van het geluidsmetnet ter evaluatie bezorgd aan meerdere instanties, waaronder ook de afdeling Milieu-inspectie van de Vlaamse Overheid en het milieuoverlegcomité dat twee maal per jaar samenkomt. Binnen dit overlegcomité zijn behalve vertegenwoordigers van de luchthaven, lokale overheden en milieu-inspectie ook vertegenwoordigers van omwonenden aanwezig.

De rapporten van het geluidsmetnet en –contouren zijn terug te vinden op onze website. (<http://www.ost.aero/b2b/milieu/geluidscontouren>)

4. Trainingsvluchten

Het aantal vluchten voor training worden als volgt beperkt:

Geen trainingsvluchten toegestaan op zon- en feestdagen.

Op werkdagen en op zaterdag zijn trainingsvluchten enkel toegelaten tussen 9u tot 22u.

Militaire toestellen mogen niet meer dan 3 trainingsvluchten per dag uitvoeren.

Toestellen met een MTOW van minder dan 2 ton, al dan niet voorzien van geluidsdemper, moeten beschikken over een geldig geluidscertificaat met vermelding van 76 dB(A) of minder. Uitzondering is voorzien voor bestaande home-based toestellen (max 77,3 dB(A)) max 4 toestellen voor training simultaan in circuit.

het totaal aantal vliegbewegingen voor trainingsvluchten is beperkt tot 20.000 bewegingen per jaar waarvan max 1.000 bewegingen per jaar met toestellen boven de 6 ton.

trainingsvluchten omvatten touch-and-go vluchten, stop-and go vluchten en meervoudige approaches.

5. Geurhinder

Afhankelijk van de windrichting kan een kerosinegeur waargenomen worden in de omgeving van de luchthaven. Reukhinder staat echter niet gelijk met toxicologische blootstelling aangezien het reukvermogen reeds werkt voor uiterst lage concentraties. Bovendien worden in de open lucht gassen en partikels gauw verdund en weggewaaid, wat de blootstelling verhindert.

In dit verband wordt gewezen op volgende alinea uit een verslag van het Departement Leefmilieu, Natuur en Energie (LNE) - afdeling Lucht, Hinder, Risicobeheer, Milieu en Gezondheid (ALHRMG):

“Wat het vliegverkeer betreft is het zo dat binnen de totale uitstoot, het aandeel van vliegtuigen laag is in vergelijking met deze van wegverkeer, huishoudens en industrie. Lokaal kunnen er echter verschillen zijn, in functie van concentratie van bronnen. In druk bewoond gebied zien we in het algemeen in Vlaanderen vooral de invloed van wegverkeer en huishoudens. Hierbij hebben vooral dieselveertuigen en houtkachels een belangrijke uitstoot.

Ø Wat de buurt van luchthavens betreft: uit de luchtkwaliteitsmetingen blijkt dat er geen knelpunten (overschrijdingen van normen) zijn rond de luchthaven van Zaventem (en de andere kleine luchthavens), ook niet van de fijn stof (PM₁₀ en PM_{2,5}) of de deeltjes kleiner dan 10 µm en 2,5 µm). De luchtkwaliteit in de onmiddellijke nabijheid van luchthavens is voor deze pollutanten eerder vergelijkbaar met die van stedelijk achtergrondgebied. Bij onderzoek (uit 2000) op de luchthaven van Zaventem zelf, werd de aanwezigheid vastgesteld van een aantal vluchtige organische stoffen die door hun geur wel als storend door de mens kunnen worden ervaren. “

De luchthaven Oostende-Brugge laat in het kader van haar milieuvergunning om de 5 jaar een geurstudie uitvoeren op en in de onmiddellijke omgeving van de luchthaven. Het laatste rapport dateert van 11/12/2015.

6. Geluidshinder

Er worden via de AIP (Aeronautical Information Publication) verschillende maatregelen opgelegd aan piloten om geluidshinder zo minimaal mogelijk te houden:

- Beperking van het geluidsniveau dat vliegtuigen mogen produceren tussen 23:00 en 6:00 via beperking van de QC
- Verbod op het gebruik van 'reverse thrust' om af te remmen, tenzij om veiligheidsredenen
- Specifieke procedures en locaties voor motortesten
- Zo snel mogelijk uitschakelen van de APU en overschakelen op stillere aggregaten
- Geluidsbeperkende procedures voor opstijgen en landen

Indien u, na het doornemen van deze informatie, alsnog een klacht wenst in te dienen, kan dit door op onderstaande link te klikken

Om de soorten klachten in de toekomst te kunnen analyseren en reeds conform de indeling in eerder publicatie (zoals duurzaamheidsverslag), vragen we aan de klager om de klacht te classificeren. >>>

Zorgvuldigheidsnormen

- Na het indienen van de klacht ontvangt de bezoeker een bevestigingsmail met een uniek referentienummer.
- Opmerkingen / vragen op social media worden onmiddellijk beantwoord
- Interne samenwerking tussen klachtenbehandelaar, IT en milieucoördinator.

Klachtenmanagement

Taakverdeling

Communicatie manager Verantwoordelijke klachten ingediend via contactformulier:
concessie & administration manager: eerstelijns klachtenbehandelaar

Milieucoördinator : 2^{de} lijns klachtenbehandelaar, coördinator klachten binnen ISO14001 en milieuvergunning

Overlegfora

Regelmatig overleg tussen hierboven genoemde functies
Milieuoverleg met omliggende gemeenten – 2x/ jaar

Klachten van Personeelsleden

Een personeelslid kan met klachten terecht bij personeelsdienst, vertrouwenspersoon, rechtstreekse manager of vakbond.

Cijfers

Via het online klachtenregistratiesysteem werden in 2017 15 klachten ingediend waarvan 1 vraag om informatie dus 14 effectieve klachten. Via het online contactformulier bereikten ons 17 klachten.

▪ Inhoudelijk

De klachten ingediend via het online klachtenregister gingen in 12 van de 14 gevallen om geluidshinder (8 over nachtvluchten en 4 over trainingsvluchten).

De overige 2 klachten gingen over bagagebeschadiging en de douane.

Deze 2 laatste types van klachten ontvangen we ook via het contactformulier. In 2017 ging het in 8 van de 17 gevallen om bagageverlies, dienstverlening door beveiliging, incheckbalie, douane, parking etc. De overige 9 klachten hadden te maken met het ontbreken van de nodige vluchtinformatie bij de lancering van de nieuwe website in augustus 2017.

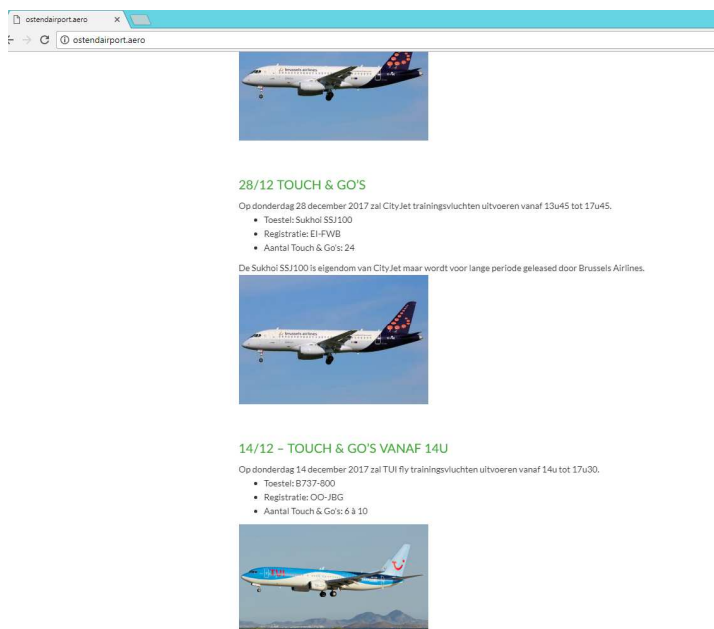
Bij de in totaal 31 klachten werden 23 klachten ontvankelijk beoordeeld en in 15 keer van de vermelde klachten ook gegrond. Redenen voor onontvankelijkheid is de locatie van overlast (nachtvluchten in Gent), verantwoordelijkheid TUI, Aviapartner, Belgocontrol etc., .. Klachten die gaan over materie dat is toegelaten binnen de milieuvergunning (bijvoorbeeld nachtvlucht, trainingen etc) worden als ongegrond beoordeeld.

▪ Verbeteracties

Voorbeeld : klachten in verband met trainingen

Om de omwonenden en de toeristen te ontzien tijdens de zomermaanden, laat de luchthaven in juli en augustus niet langer trainingen toe met toestellen met MTOW van meer dan 6 ton.

Bovendien worden de trainingspakketten via de eigen website en via de website van de stad Oostende aangekondigd (individuele trainingsvluchten niet).



The screenshot shows a web browser window with the URL ostendairport.aero. The page displays two flight announcements for training flights. The first announcement is for a CityJet flight on December 28, 2017, using a Sukhoi SS1100 aircraft (EI-FWB) with 24 touch and go's. The second announcement is for a TUI fly training flight on December 14, 2017, using a Boeing B737-900 aircraft (OO-JBG) with 6 touch and go's. Each announcement includes a small image of the respective aircraft.

Voorbeeld: klachten gerelateerd aan gebruik APU

De DOO's van de luchthaven treden streng op bij het gebruik van APU tijdens de nacht. Dit is ook beperkt in de AIP en kan enkel omwille van cabine conditions of veiligheidscondities.

- **Toekomstige verbeteracties**

Verduidelijken op website omtrent gebruik klachtenformulier en contactformulier om klachten beter te kanaliseren via 1 register.

KLACHTENBEHANDELING WERKJAAR 2017

Wettelijk kader

Het Decreet van 1 juni 2001 *“houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen”* (hierna Klachtendecreet) heeft een recht van klagen ingesteld dat openstaat voor iedereen die klaagt over de werking en de handelingen van een Vlaamse bestuursinstelling.

Dit impliceert dat elke *“bestuursinstelling”* een klachtenvoorziening opzet.

Artikel 2 van het Klachtendecreet definieert bestuursinstellingen als *“de diensten van de Vlaamse regering en de instellingen, bedoeld in artikel 9 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen die ressorteren onder de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.”*

Dat artikel 9 van de Wet 8 augustus 1980 bepaalt : *“In de aangelegenheden die tot hun bevoegdheid behoren, kunnen de Gemeenschappen en de Gewesten gedecentraliseerde diensten, instellingen en ondernemingen oprichten of kapitaalsparticipaties nemen. Het decreet kan aan voornoemde organismen rechtspersoonlijkheid toekennen en hun toelaten kapitaalsparticipaties te nemen (...)”*

Dit laat toe te concluderen dat BAM een bestuursinstelling is, die onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet valt.

Voor de organisatie en toepassing van de klachtenvoorziening heeft de Vlaamse regering een aantal richtlijnen en tips gebundeld in de Omzendbrief nummer 20 van 18 maart 2005.

Wat is BAM – projecten – werking in 2017

De Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel werd in 2002 door de Vlaamse Overheid opgericht teneinde de publieke infrastructuurprojecten van het toenmalige Masterplan Mobiliteit Antwerpen te coördineren en een aantal projecten ervan ook zelf uit te voeren.

Als projectorganisatie was BAM geconcipeerd als een kleine, flexibele organisatie.

Door de hervorming van het oorspronkelijke Masterplan naar het Masterplan 2020 is de taak van BAM hoofdzakelijk gericht op de voorbereiding en realisatie van de Oosterweelverbinding.

BAM voert bijgevolg op zich geen openbare dienstverlening uit waar burgers op dagelijkse basis een beroep op doen, zoals bijvoorbeeld het openbaar vervoer, het gebruik van de wegen of een loketfunctie voor administratieve aangelegenheden.

2017 was het jaar waarin eerder opgestarte werven verder voortgang kenden.

Het project IJzerlaan/IJzerlaanbrug is een samengevoegd project waarin BAM samenwerkt met de stad Antwerpen, het Agentschap Wegen en Verkeer en NV De Scheepvaart. In de loop van 2017 werd de nieuwe voetgangers- en fietsbrug van de IJzerlaan in dienst genomen en werd de oude IJzerlaanbrug afgebroken. Vervolgens werd een aanvang genomen met de realisatie van een nieuw kanaal langs de IJzerlaan, tussen Lobroekdok en Asiadok.

Het project Voorbereidende Werken Noordersingel / Schijnpoort is een samengevoegd project waarin BAM samenwerkt o.a. met de stad Antwerpen en het Agentschap Wegen en Verkeer. Voor

BAM behelst dit project de verplaatsing van nutsleidingen en rioleringen ter voorbereiding van de hoofdwerken Oosterweelverbinding. Concreet worden er leidingenkokers aangelegd die de R1 kruisen, wordt een nieuw vizelgemaal gebouwd op de Kleine Schijn en wordt één en ander gecombineerd met de grondige vernieuwing van een deel van de Singel.

Klachtenmanagement BAM

Afgelopen jaar ontving BAM via de verschillende kanalen die daartoe werden gecreëerd 539 vragen, meldingen en opmerkingen. Veel van deze contacten hebben een specifiek karakter en worden bijgevolg individueel beantwoord. Vragen met een meer algemeen karakter worden individueel beantwoord maar tegelijk verwerkt in de rubriek “Veel gestelde vragen” op de nieuwe projectwebsite www.oosterweelverbinding.be.

Binnen deze nieuwe website werd ook alles in het werk gesteld om het contacteren van BAM zo laagdrempelig mogelijk te maken. Dit door een uitgebreide rubriek Contact.

- In deze rubriek kan de bezoeker door middel van een eenvoudig formulier een vraag stellen of een klacht formuleren. De bezoeker heeft daarbij de mogelijkheid om bestanden toe te voegen <https://www.oosterweelverbinding.be/contacteer-ons/contacteer-ons>
- De bezoeker kan binnen de rubriek contact ook op eenvoudige wijze zelf infosessies aanvragen <https://www.oosterweelverbinding.be/contacteer-ons/infosessies/infosessie-aanvragen> bij BAM.
- De Meest gestelde vragen consulteren en doorzoeken <https://www.oosterweelverbinding.be/contacteer-ons/veelgestelde-vragen>
- Of zich inschrijven voor de e-Nieuwsbrief van Oosterweel <https://www.oosterweelverbinding.be/contacteer-ons/nieuwsbrief>

In deze cijfers zijn niet de telefonische contacten opgenomen die werden beantwoord, behoudens indien zij van dien aard waren dat de betrokkene daar zelf ook een schriftelijk vervolg aan gaf.

Voor deze cijfers wordt tevens abstractie gemaakt van de meldingen van schade gerelateerd aan lopende of afgewerkte werven. Er wordt evenmin rekening gehouden met de aanvragen gebaseerd op het Decreet van 26 maart 2004 inzake de openbaarheid van bestuur. Wel in rekening gebracht is een klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst naar aanleiding van de toepassing van de regelgeving inzake openbaarheid van bestuur.

Omgevingsmanagement : aanspreekbaar op de werf

Ook op haar werven stelt BAM alles in het werk om een open relatie te creëren met de bewoners en bedrijven in de buurt en aanspreekbaar te zijn.

Zo zet BAM standaard werfcommunicatoren in op haar projecten. Dit zijn medewerkers van het communicatieteam die zeer regelmatig aanwezig zijn op de werf en moeten zorgen voor een goede informatiedoorstroming over het project naar de buurt. Zij fungeren ook als lokaal aanspreekpunt voor klachten of vragen van de buurt over de werf. Zij zoeken op eigen houtje of samen met de aannemer naar concrete oplossingen voor het probleem of de klacht of zorgen voor een snelle

escalatie naar de projectleiding en het communicatieteam. Door de grote aanspreekbaarheid van deze medewerkers worden ongemakken en verzuchtingen van de buurt proactief aangepakt en wordt vaak vermeden dat ze escaleren tot een probleem.

Interne procedure

Binnen BAM zelf wordt regelmatig herhaald tot wie de medewerkers zich moeten richten indien zij uit hoofde van hun professionele activiteit kennis krijgen van klachten. Het proces van behandeling van de klacht en de doorlooptijd tot afronding is uitgeschreven, afgestemd op het Klachtendecreet, met implementatie van de ombudsnormen. Dit geldt als één van de interne processen die werden opgemaakt om de werking van BAM te stroomlijnen.

Zoals hoger blijkt, ziet BAM klachtenmanagement in eerste instantie als een aspect van communicatie. Wij zijn ervan overtuigd dat een heldere communicatie, indien nodig gekoppeld aan kordaat optreden op het veld, kan verhelpen aan onvrede en bekommernissen. Onze communicatiemedewerkers stellen alles in het werk om de vaak specialistische onderbouwing van antwoorden (bouwtechnisch, juridisch,...) te vertalen op een manier die het antwoord begrijpelijk maakt voor niet-specialisten.

Klachten

In de klachten die BAM ontvangen heeft in de loop van 2017 is een duidelijk onderscheid te maken naargelang het gaat om ongenoegen dat rechtstreeks voortvloeit uit de werfactiviteiten van BAM, onvrede die kan gerelateerd worden aan de hoedanigheid van BAM als eigenaar/beheerder van openbaar domein of klachten die slechts zijdelings of zelfs helemaal niets met de activiteiten van BAM te maken hebben.

In die laatste categorie vallen de klachten waarin na onderzoek blijkt dat BAM verward wordt met een andere entiteit. Het gegeven dat een belangrijke werf met impact op de stad, met name Noorderlijn, uitgevoerd wordt door het aannemersbedrijf BAM Contractors, leidt begrijpelijkerwijs tot heel wat verwarring.

De klachten die in 2017 rechtstreeks voortvloeiden uit werven van BAM, hadden in hoofdzaak betrekking op zaken die bijzonder storend zijn voor bewoners van een buurt waarin wegenis- en andere infrastructuurwerken plaatsvinden en die helaas ook bijna klassiek gepaard gaan met dergelijke werken.

Zo had een groep van klachten betrekking op het voortdurende open rijden van modder in het gebied van het project IJzerlaan door vrachtwagens van aannemers. Bij onderzoek bleek dat de plaatselijke samenloop van het werfverkeer van de BAM-werf IJzerlaan en het werfverkeer van Noorderlijn (tramproject) een versterkend effect had op de hinder en beide aannemers de verantwoordelijkheid van zich af wilden schuiven. In samenwerking met de stad Antwerpen heeft

BAM de aannemers en enkele klagers samengebracht. Dit heeft geleid tot een opruimactie en de permanente aanwezigheid van een veegwagen op beide werven, waarna de hinder beperkt bleef tot wat redelijkerwijs dient aanvaard te worden van openbare werken.

BAM kon niet altijd een positief gevolg geven aan klachten. Zo kwamen er naar aanleiding van een omlegging aan de Vaartkaai diverse klachten van weggebruikers over de zichtbaarheid die niet ideaal was. BAM heeft als reactie daarop maatregelen getroffen in overleg met de verkeerspolitie. Een aantal weggebruikers vonden ook deze maatregelen niet toereikend en deden zelf suggesties om de situatie ter plaatse aan te passen. De voorstellen van bijkomende maatregelen werden evenwel afgekeurd door de verkeerspolitie wegens negatief voor de verkeersveiligheid en BAM diende zich bijgevolg te houden aan het verkeerssignalisatieplan. Dit werd aldus ook gecommuniceerd aan de klagers.

Een laatste categorie van klachten heeft te maken met het feit dat BAM in functie van de realisatie van haar projecten eigenaar en beheerder is van een aanzienlijke oppervlakte aan openbaar domein. Eén van de fenomenen die helaas onlosmakelijk verbonden blijkt met het beheer van onroerende goederen die hetzij uit hun aard, hetzij om praktische redenen onmogelijk afsluitbaar zijn, is zwerfvuil en sluikestorten. Klachten van omwonenden of passanten in die zin werden steeds beantwoord met een opdracht tot wegruimen van het afval.

Aparte vermelding wordt gegeven aan de klacht van een burger die met toepassing van de regelgeving openbaarheid van bestuur een vraag heeft gericht aan BAM tot het bekomen van welbepaalde documenten en op die vraag niet binnen de decretaal voorziene termijn een antwoord mocht ontvangen. Bij onderzoek bleek de klacht terecht. Het incident heeft de aandacht gevestigd op het belang van duidelijke afspraken in de vervanging van werknemers/collega's tijdens afwezigheden, teneinde te vermijden dat de behandeling van een vraag te lang duurt.

Antwerpen, 8 februari 2018

Bijdrage Viapass voor
Klachtenboek 2017 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 dienstverleners, 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 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 2017 werd de dienst geleverd door twee dienstverleners die reeds op de markt waren van bij de start van de Kilometerheffing in 2016: Satellic en Axxes.

Satellic is de basisdienstverlener (Single Service Provider (SSP)), 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 handavingsinfrastructuur. Axxes is een zg. EETS dienstverlener. EETS staat voor European Electronic Toll Service. Europa stelt dat de dienstverlening in tollanden open moet staan binnen het kader van de Europese toldiensten. Zo kunnen er naast Satellic, andere dienstverleners op de markt komen als ze geaccrediteerd worden door Viapass na uitgebreide testen. Axxes had reeds voor de start van de kilometerheffing alle tests met succes doorlopen en werd op 30 maart 2016 dienstverlener voor de kilometerheffing in België.

In 2017 kwamen er nog vijf dienstverleners bij die hun diensten wensten te ontwikkelen op de Belgische markt: Eurotoll, Total, WAG Payment Solutions, Toll4Europe en Telepass. De tests van Eurotoll, Total en Telepass werden met succes beëindigd in 2017. De accreditatie van Eurotoll en Total werd door de gewestregeringen goedgekeurd in december 2017. De accreditatie Telepass volgt in de loop van 2018.

2. Het jaar 2017 in terugblik

Waar 2016 het jaar was van de start van de Kilometerheffing, kon in 2017 overgeschakeld worden naar een operationele organisatie. Of zoals de secretaris-generaal van de transportfederatie TLV het verwoordde : " Na een zeer moeizame start in april 2016 zijn er wat TLV betreft een reeks optimalisaties doorgevoerd waardoor de meeste operationele problemen opgelost zijn. Momenteel zijn de aan te pakken uitdagingen minder acuut en kan je zeggen dat de kilometerheffing op kruissnelheid is."

A. Conclusies Bemiddelende Instantie

Het jaar 2017 startte vrijwel meteen met een overleg dat een aantal dienstverleners in 2016 hadden aangevraagd bij de Bemiddelende Instantie. Toen hadden namelijk één bestaande en twee potentiële EETS dienstverleners aan de Bemiddelende Instantie gevraagd om de contractvoorwaarden met de overheid verder te verfijnen. De Bemiddelende Instantie is een orgaan voorzien binnen het decreet/ordonnantie op de kilometerheffing waar dienstverleners om bemiddeling kunnen verzoeken in hun onderhandelingen met de overheid. In België bestaat de Bemiddelende Instantie uit de ombudsmannen van Vlaanderen en Wallonië en de directeur van de interne klachtendienst van het Brusselse Gewest.

Na hoorzittingen met alle betrokken partijen legde de Instantie in januari haar conclusies neer. Op dit advies volgende nieuwe gesprekken die uiteindelijk leidden tot een akkoord tussen alle partijen in mei van datzelfde jaar .

B. Tariefverhoging Kilometerheffing

In het decreet op de Kilometerheffing werd specifiek bepaald dat de Gewesten de tarieven na een jaar konden indexeren. Vlaanderen en Brussel pasten daarop de tarieven aan aan de index van de consumptieprijzen op 1 juli 2017. Wallonië verkoos te wachten met de aanpassing van de tarieven tot 1 januari 2018.

C. Aanpassing betalend tolwegennet.

Op datzelfde moment , 1 juli 2017, voegde Wallonië 33 kilometer toe aan het netwerk van betalende tolwegen. Het ging om slechts twee wegen: de N29 en de N242. Vlaanderen besloot zijn studieronde verder te zetten en wachtte tot 1 januari 2018 om 157 kilometer toe te voegen aan het betalende

tolwegennet. Het ging voornamelijk om wegen die behoorlijke overlast bezorgden aan een aantal gemeenten die op de routes liggen. In Brussel bleef het netwerk ongewijzigd aangezien daar alle straten en wegen reeds betalend waren vanaf de start van de kilometerheffing.

D. Nieuwe categorie vrachtwagens toegevoegd.

Bij de start van de kilometerheffing werden klachten genoteerd van vrachtwagenbezitters dat de zogenaamde BE-trekkers niet onder de tolregeling vielen. Die BE-trekkers zijn voertuigen waarvan het trekkende gedeelte minder weegt dan 3,5 ton (en dus met een BE rijbewijs kan bestuurd worden). De trekker is echter uitgerust met een koppelingsplaat om er een oplegger aan te koppelen waardoor de Maximaal Toegelaten Massa de 3,5 ton overschrijdt. Om die reden horen die opleggetrekkende- voertuigen de facto onder de kilometerheffing te vallen. Dat is vanaf 1 januari 2018 ook effectief het geval. Deze voertuigen zullen dus ook gecontroleerd worden op het effectief gebruik van een On Board Unit wanneer zij op de weg zijn.

E. Actie tegen stoorzenders (jammers)

In maart organiseerde Viapass, samen met de gewestelijke controlediensten op de kilometerheffing en het Belgische Instituut voor Post en Telefonie een actie tegen het gebruik van stoorzenders (jammers) met de bedoeling te frauderen tegen de kilometerheffing. Er werd gewag gemaakt van het feit dat sommige chauffeurs een dergelijke stoorzender gebruikten om de verbinding tussen de On Board Unit en de satelliet te verstoren zodat er te weinig of geen kilometers aangerekend zouden worden. De controleactie beoogde vooral een ontradend effect te sorteren; er werden geen stoorzenders gedetecteerd. Met die actie stopte de controle op stoorzenders niet. Het toezicht wordt verdergezet met nieuwe controles op de baan en detectieapparatuur op de bestaande controlemiddelen van Viapass

F. Aanpassing boetesysteem

Een van de middelen om de correcte toepassing van de kilometerheffing te handhaven was de invoering van een (vrij hoog) uniek boetetarief voor inbreuken. Een boete van 1000€ per inbreuk deed gebruikers wel tweemaal nadenken om te proberen de kilometerheffing te ontwijken. Bij al dan niet (on)gewilde recidive konden de opgelegde boetes evenwel behoorlijk hoog oplopen. Daarom werd beslist om, met ingang van 1 januari 2018, een nieuw systeem in te voeren met verschillende tarieven die oplopen naargelang de zwaarte van de overtreding. Voor een kleine, niet-intentionele overtreding wordt nu een boete van 100 euro geheven. De tarieven lopen gradueel verder op tot 1000 € voor bewust fraude.

G. Nieuwe EETS dienstverleners

Zoals hoger vermeld gaven vijf additionele dienstverleners boden in 2017 te kennen dat zij hun activiteiten op de Belgische markt wilden ontplooiën: Eurotoll, Total Marketing Services, Telepass, W.A.G. Payment Solutions en Toll for Europe. Drie daarvan doorliepen met succes het opgelegde testparcours. Van hen werden net voor het jaareinde van 2017 Eurotoll en Total geaccrediteerd als dienstverlener voor de kilometerheffing in België; Telepass volgt wellicht in de volgende weken. Dat maakt dat de vlooteigenaar nu de keuze heeft uit 4 dienstverleners: Satellic, Axxes, Eurotoll en Total.

3. Conclusie

Concluderend kan er gesteld worden dat Viapass tijdens zijn tweede volledig werkingsjaar het systeem van de kilometerheffing op punt heeft weten te stellen en dat alle kinderziekten zijn weggewerkt. Een belangrijke transportfederatie stelt onomwonden dat de kilometerheffing op kruissnelheid loopt. En de sector van de verhuurbedrijven is uitermate lovend voor de samenwerking met Viapass. “Viapass is voor ons een voorbeeld van een efficiënt gerund overheidsbedrijf, een open huis en het bewijs dat samenwerking tussen de gewesten in dit land ook vlot kan verlopen.” zegt de Algemeen Directeur Frank Van Gool. De tevredenheid van de gebruikers is voor Viapass de *‘proof of the pudding’*.

Aantal klachten op jaarbasis	
Over diensten dienstverleners	162
Over financiële verrichtingen	59
Over klanten dienstverlening	57
Over controle en boetes	78
Over de toldiensten	55
Niet dienstverlener gerelateerd	95
Zonder voorwerp	240
Totaal	746

Cultuur, Jeugd, Sport en Media
(o.a. VRT)
5.601 klachten

Klachtenrapportage 2017

Departement Cultuur, Jeugd en Media

1. Cijfergegevens

Aantal klachten per entiteit

Departement Cultuur, Jeugd en Media	
Hoofdbestuur	2
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	0 (KMSKA was gesloten tijdens 2017)
Buitendiensten:	
• Kasteel van Gaasbeek	8
• Frans Masereel Centrum	0
• CC Voeren	0
• Alden Biesen	3
• Uitleendienst kampeermateriaal	0
Totaal Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media	13

3. Klachtenbeeld 2017

Inhoudelijke bespreking en evaluatie van de klachten per entiteit in 2017.

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.

Het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media heeft in 2017 in **totaal 13 klachten** ontvangen, waarvan 2 in het hoofdbestuur en 11 in de buitendiensten.

Hoofdbestuur:

Het hoofdbestuur heeft in 2017 twee klachten ontvangen.

De ene klacht betrof een klacht over de uitvoering van het Circusdecreet waarbij het dossier als promotieproject van de klager als onontvankelijk werd verklaard. Op basis van artikel 22 van het Circusdecreet werd het dossier niet onontvankelijk bevonden. Dat artikel zegt het volgende: "Met het oog op het stimuleren van een positief circusimago subsidieert de Vlaamse Gemeenschap jaarlijks maximaal twee nieuwe promotieprojecten." Voor 2017 heeft de minister reeds positief beslist over twee promotieprojecten. Bijgevolg werd het dossier niet voorgelegd aan de beoordelingscommissie. Als reactie op de klacht heeft DCJM wel de communicatie aangepast: zodra de beslissing van de minister gekend is m.b.t. promotieprojecten meldt DCJM op de website dat subsidies voor promotieprojecten niet meer kunnen worden aangevraagd.

De andere klacht betrof de databank *Uit in Vlaanderen*, deze klacht werd als niet onontvankelijk verklaard aangezien deze databank niet wordt beheerd door DCJM maar wel door Publiq (vroeg Cultuurnet). De klacht werd doorgestuurd naar Publiq en die heeft de klacht verder afgehandeld.

Buitendiensten:

Kasteel van Gaasbeek

Het Kasteel van Gaasbeek heeft in 2017 8 klachten ontvangen.

Klacht 1 : Op Erfgoeddag, zondag 23 april, werd een persoon rond 17.40 u. de toegang tot het kasteel ontzegd. Het kasteel was tot 18 u. open. Wij hebben onze verontschuldigen aangeboden en een vrijkaart opgestuurd.

Klacht 2: Een gezin kwam het kasteel bezoeken, was op de hoogte van de expo Kairos Castle, maar was ontgoocheld over het feit dat die doorheen alle kasteelzalen liep. Hij wilde zijn geld terug. Wij hebben de vader bedankt voor zijn schrijven en onze expofilosofie gestuurd.

Klachten 3 t.e.m. 6 . Vier bezoekers misten een duidelijk beeld van en informatie over het kasteel zelf. Wij hebben deze bezoekers bedankt voor schrijven en onze expofilosofie gestuurd. Naar aanleiding hiervan bieden wij voortaan ook schriftelijke kasteelinfo aan voor wie deze wenst. Een van hen liet ook weten dat de muziek te luid stond en het binnen te donker was om de bezoekersgids goed te kunnen lezen. Wij lieten de bezoeker weten rekening te zullen houden met deze praktische tips.

Klacht 7: Een dame liet via het klachtenformulier weten dat zij door een suppoost onvriendelijk toegesproken was. Wij hebben onze excuses aangeboden, een duoticket opgestuurd en dit met de betrokken collega besproken.

Klacht 8: Een groep liet via de online enquête voor groepen weten dat de Franstalige gids sterk tegenviel. Wij hebben een gratis bezoek met gids aan een van de volgende expo's aangeboden. Wij werken intussen niet meer samen met de betrokken gids.

Alden Biesen

Alden Biesen heeft in 2017 3 klachten ontvangen.

Klacht 1: Een eerste klacht handelde over een groep die schreef dat ze niet de catering gekregen hebben die hen beloofd was. Zij brachten een daguitstap in Alden Biesen door waarbij ook een maaltijd was besteld. Zij stuurden achteraf een klachtenmail waarin stond dat de koude schotel die ze besteld hadden, niet bevatte wat was doorgegeven in het menu. Zij vroegen compensatie. Bij nazicht werd ontdekt dat hen nog een oud menu per mail was doorgestuurd. Ter compensatie hebben we de deelnemers die de dag zelf zonder verwittigen niet zijn komen opdagen, niet aangerekend.

Klacht 2: Een tweede klacht handelt over geluidsoverlast van een muziekevenement dat tijdens de zomervakantie op de wei achter de bezoekersparking plaats vond. Het evenement 'Floorfiller outdoor' wordt niet door Alden Biesen zelf georganiseerd. De organisatoren huren het terrein van Alden Biesen en organiseren het hele evenement in eigen beheer. De klager beweerde dat de geluidsnormen herhaaldelijk de 100 decibel overschreden en dat er verschillende klachten waren van omwonenden. De directeur van Alden Biesen heeft aan de klager geantwoord dat hij bereid was de klacht met de stad Bilzen te

bespreken, die in deze voor festivals alle vormen van toelatingen (politie e.d.) dient te geven. Volgens de metingen van de politie waren de geluidsnormen echter niet overschreden. Deze klacht is zonder verdere actie van de klager geklasseerd.

Klacht 3: Een derde klacht handelt opnieuw over een groepsbezoek. Op het ogenblik van hun bezoek waren de voorbereidingen aan de gang voor een feest dat 's anderendaags in het kasteel zou plaats vinden. Door deze voorbereidingen was het te gevaarlijk om het kasteel te betreden en kon de groep de gerestaureerde vertrekken niet bezoeken. Zij waren hier vooraf niet van op de hoogte. Maar ook Alden Biesen kon vooraf de omvang van de werken niet inschatten. De groep werd dus voor voldongen feiten gesteld: zij konden de belangrijkste ruimten niet bezoeken en zij dienden hierover klacht in. Alden Biesen heeft ter compensatie hun factuur van de rondleiding gehalveerd.

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 en Media nemen de klachten die ze ontvangen ter harte. Alle 13 ontvangen klachten zijn afgehandeld. Daarvan bleken 2 klachten onontvankelijk en van de ontvankelijke was er 1 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 **alle** Subsidie-, Erkennings- en Attesteringsdossiers binnen DCJM 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. KIOSK zorgt er ook voor dat er geen dossiers meer kunnen worden ingediend die reeds bij voorbaat onontvankelijk zijn.

Volgende verbeterpunten werden gerealiseerd in 2017:

- Het nieuwe Departement Cultuur, Jeugd en Media heeft nieuwe aanspreekpunten in de afdelingen aangeduid als gevolg van de reorganisatie.
- Het departement heeft de klachtencoördinator organisatorisch ondergebracht bij de Algemene Diensten.
- Het departement heeft voor de bespreking met de Vlaamse ombudsman tijdens het voorzitterscollege van februari 2018 een input geleverd waarin onder meer de hierboven vernoemde feedbackmogelijkheden zijn opgenomen.



vrt

RAPPORT

KLANTEN EN KLACHTEN 2017

Klachtencoördinator: Linda Van Crombruggen

1

Inleiding 3

2

Aantal klachten en categorieën in 2017 7

3

Bespreking klachten en oplossingsgerichte acties 8

4

VRT zet integriteitsbeleid opnieuw in de kijker 36

5

Privacy en veiligheid voor alles 37

6

Fier op de VRT 38

7

Extra aandacht voor privé-partners 39

8

Sociale Media Studio verder uitbouwen 40

9

Transparant klantenbeleid 41

10

Klachten blijven een geschenk 42

11

Het gewicht van een klacht 43

12

Verwachtingen voor 2018 44

13

Besluit 45

1

Inleiding

1.1. De mondige burger

De Vlaming wordt steeds mondiger en wil goed geïnformeerd worden. Dat merkt de VRT-klantendienst elke dag opnieuw. De VRT is een dynamische organisatie waar heel veel wordt geproduceerd en waar aan een hoog tempo nieuwe producten worden gelanceerd. De vele vragen en reacties die de klantendienst ontvangt, wijzen op een grote betrokkenheid van de burger. En dat is positief. De opmerkingen en klachten vormen een basis voor permanent overleg tussen de klantendienst, de klachtencoördinator en alle betrokken productiediensten en afdelingen. Op die manier vormt de klantendienst een rechtstreekse schakel die leidt tot bijsturing van nieuwe producten en een kwaliteitsverbetering voor de voor de hele organisatie.

Wanneer iemand iets zegt op radio of tv, kan dat een grote impact hebben op de klantendienst. Dat was bv. het geval met Rudi Vranckx die in het Journaal een oproep deed voor de inzameling van muziekinstrumenten voor Mosul. Een mooi initiatief waardoor de klantendienst een dag later meer dan 70 telefoons ontving van burgers die hierover meer informatie wilden.

Ook de laagdrempeligheid van e-mail en telefoon en de gemakkelijke bereikbaarheid van de klantendienst dragen er toe bij dat meer burgers de weg vinden naar de VRT.

1.2. Iets minder klachten en veel meer klantcontacten

2017 was een jaar dat zich als heel gewoon aankondigde en waarin geen grote gebeurtenissen op het programma stonden. De VRT-klantendienst ontving 4.565 klachten, dat zijn er 255 of 5,29 % minder dan vorig jaar. Het aantal klantcontacten daarentegen steeg met 7.827 van 18.205 naar 26.032, dat is een stijging van 42,99 %.

Een jaar zonder grote externe gebeurtenissen is de ideale periode voor de openbare omroep om intern grote vernieuwingen door te voeren en dat gebeurde ook. De grote pieken zien we in het begin van het jaar bij de lancering van het nieuwe video-platform VRT NU en in de weken na 22 augustus bij het in productie gaan van de nieuwe website VRT NWS van de nieuwdienst.

In april 2017 startte VRT NWS met een eigen ombudsman die een aantal van de beroepsethische klachten met betrekking tot de nieuwdienst voor zijn rekening nam. Dat verklaart de lichte daling van het aantal klachten bij de klantendienst.

1.3. VRT NU en VRT NWS zorgden voor pieken

Mensen zijn gewoontedieren en vernieuwingen zorgen altijd voor reactiepieken. De twee grootste vernieuwingen die de VRT in 2017 lanceerde, zijn VRT NU, dat is het nieuwe videoplatform van de VRT en de nieuwe website van de nieuwdienst, vrtnews.be.

VRT NU maakt het mogelijk dat gebruikers die in België geregistreerd zijn, alle videocontent van de VRT overal ter wereld kunnen bekijken. Hiermee komt de VRT tegemoet aan de regelgeving van de Europese Unie die de zogenaamde "portability" oplegt. Het systeem werd gedurende het hele jaar voortdurend bijgestuurd. VRT NU kan op veel belangstelling van de mediagebruiker rekenen waardoor ook het aantal klachten en reacties in verhouding staat.

Ook inhoudelijk zorgde de klachtencoördinator voor positieve compromissen m.b.t. het aanbod van

VRT NU. N.a.v. klachten over de beschikbaarheid van de populaire Eén-reeks Tabula Rasa, verkreeg de klachtencoördinator dat de reeks een volledige maand beschikbaar bleef voor de mediagebruiker i.p.v. de 7 contractuele dagen tot grote tevredenheid van de klagers.

Het nieuwe webplatform van de nieuwsdienst, vrtnews.be werd op 22 augustus gelanceerd en zorgde in twee weken tijd voor bijna 1.000 reacties en in mindere mate voor klachten van de burger. Zie pagina: 18 Voor wat de vorm betreft, gingen de klachten hoofdzakelijk over de navigatiebalk die niet gebruiksvriendelijk was, de slechte leesbaarheid van het lettertype en de algemene indeling van de website. Inhoudelijk gingen de klachten vooral over video die niet meer beschikbaar was, meer bepaald de aparte items van het Journaal.

Video werd gepubliceerd in VRT NU en gebruikers moeten een account aanmaken om de video's van de nieuwsdienst te bekijken. Dat werkte veel irritatie op van de gebruikers. Bovendien nam het inladen van video veel tijd en datarimte in beslag. Vooral het dataverbruik van de app genereerde veel klachten. Door een reorganisatie leverden veel meer mensen content voor het onlineplatform, waardoor in de aanvangsfase veel taalfouten over het hoofd werden gezien. In zijn totaliteit daalde het aantal taalklachten met 22 naar 162.

Klantcontacten en klachten werden dag aan dag gerapporteerd en er was permanent overleg tussen de klantendienst en de technologische ondersteuners. Dat leidde tot een leerrijke fase voor de ontwikkelaars die er heeft voor gezorgd dat er op zeer korte termijn een verbeteringstraject kon worden opgestart.

Een rechtstreeks gevolg van VRT NU was de spectaculaire daling van de programmeringsklachten. Deze categorie klachten daalden van 322 naar 149.

De klachtencoördinator zal ook in de toekomst haar rol als bemiddelaar tussen klagers en derden blijven voortzetten.

1.4. Ombudsman voor de nieuwsdienst

De nieuwsdienst stelde in april 2017 een eigen ombudsman aan. Hiermee werd het onafhankelijke karakter van de nieuwsdienst nog meer benadrukt. De ombudsman van VRT NWS behandelt alleen inhoudelijke klachten die betrekking hebben op het redactiestatuut van de VRT-nieuwsdienst. Alle andere klachten zoals technologische problemen met de website, de app, video, enz. worden door de klachtencoördinator behandeld. Zie ook paginapagina 17 De VRT-nieuwsombudsman werkt onafhankelijk van de hoofdredactie en de nieuwsredacties. Hij krijgt op vrtnews.be een forum om zijn standpunt te formuleren n.a.v. bepaalde klachten. Hiermee bereikt hij meteen een grotere doelpubliek waardoor eventuele klachten kunnen vermeden worden.

Op vraag van de ombudsman werd opnieuw "reacties" als type contact toegevoegd in het klantcontactstelsel. Naast "vraag", "suggeratie", "felicitering" en "klacht", werd "reactie" er bij wijze van test opnieuw aan toegevoegd. Dit heeft echter niet geleid tot minder klachten, wel tot meer klantcontacten.

Ondanks de onschatbare waarde die klachten voor een organisatie kunnen betekenen, blijven ze voor buitenstaanders vaak voor een negatieve perceptie zorgen. Daarnaast "wegen" niet alle klachten even zwaar. In die context stelt de klachtencoördinator zich de vraag wat het gewicht is van een "klacht". Of kunnen we in sommige gevallen spreken van een melding, bv. als het gaat over een taalfout die wordt opgemerkt door een mediagebruiker. Overleg met de nieuwsombudsman dringt zich op om tot een gelijke interpretatie te komen van klachten.

1.5. Nieuw klantregistratiesysteem uitgerold

In 2017 ging VRT in zee met een andere leverancier om een nieuw klantregistratiesysteem uit te rollen op de 13 websites van de VRT. Op 13 december ging het systeem in productie zodat het met de jaarwisseling op punt stond. Op die manier is de klantendienst in staat om vanaf 2018 nog meer gedetailleerde rapporten te trekken. Dat kan op het niveau van de medewerker, van de onderwerpen, van de diensten/sectoren, enz.

Dit is een zeer belangrijke vooruitgang omdat we nu meteen kunnen rapporteren hoeveel klachten er over één bepaald onderwerp zijn toegekomen op een dag en over een lagere periode en door wie ze individueel zijn behandeld. Ook de volledige klanthistorie kan in één oogopslag geraadpleegd worden.

Daarnaast is elke medewerker nu verplicht om een gedetailleerd afsluitformulier in te vullen, alvorens de klacht kan worden afgesloten. Hierdoor kan er nog meer preciezer en correcter worden gerapporteerd.

1.6. Klantendienst prominenter aanwezig op VRT-websites

Met het nieuwe systeem wordt ook op alle VRT-websites een kennisbank uitgerold die gepersonaliseerd is per merk en per net. In een volgende fase die in 2018 zal worden uitgerold zullen de 10 meest aangeklikte vragen en antwoorden automatisch worden gegenereerd naar de corporate website vrt.be, waarop alle merken en netten aan bod komen.

1.6.1. Klant kan een case zelf heropenen

Nieuw in het systeem is ook dat klanten zelf hun case kunnen heropenen door een eenvoudige reply op een mail. Eerder werkte de VRT-Klantendienst met een noreply waardoor klanten en klagers die via een webformulier contact zochten, een klantfiche moesten invullen alvorens ze konden reageren op een antwoord van de VRT. De klantendienst ontving hierover regelmatig opmerkingen en heeft naar aanleiding daarvan beslist om het de mediagebruiker gemakkelijker te maken en de mogelijkheid te bieden rechtstreeks te reageren, wat de klantvriendelijkheid verhoogt.

1.6.2. Gecentraliseerde registratie

Het registratiesysteem laat toe dat alle vormen van klantcontacten kunnen worden gecentraliseerd. Dat geldt voor e-mails, webcontacten, telefoons, brieven, en binnenkort ook posts die worden gemonitord op de sociale media.

In het systeem worden voortaan ook alle contacten van de VRT nieuwsombudsman en de contacten van de manager beroeps-ethiek en integriteit geregistreerd, zonder dat de ene afdeling de contacten van de anderen kan zien. Hiermee wordt de privacy van de klager of melder gerespecteerd.

1.6.3. Veilige archivering

VRT heeft gekozen voor een leverancier van een systeem dat de persoonsgegevens van klanten op een veilige manier kan bewaren. Alle klantgegevens worden geëncrypteerd bewaard.

Van elk contact dat op de naam van een agent wordt gezet, krijgt de behandelaar automatisch een e-mail in zijn box zonder dat de contactgegevens van de afzender zichtbaar zijn. Ook op deze manier respecteert de klantendienst de privacy van de burgers.

1.7. Klantendienst gaat zelf naar de klant: interactie met klanten en klagers loont

In de loop van 2017 hebben de klachtenbehandelaars en de medewerkers van de klantendienst honderden klagers en klanten ontmoet tijdens externe evenementen van VRT-merken:

De klachtencoördinator nodigde in maart 2017 Klara-klagers uit op het Klarafestival in Bozar. Op die manier kunnen klager en klachtenbehandelaars in discussie gaan en worden klagers grote fans.

Tijdens de Thuisdag in domein Puyenbroeck in Wachtebeke was de klantendienst heel de dag paraat om de Eén-kijker te woord te staan. Er werden ook mensen uitgenodigd die in de loop van het jaar een opmerking of klacht hadden geformuleerd over het Eén-programma Thuis. Ook aan zee was de klantendienst paraat in Blankenberge tijdens de zomermaanden om de Radio 2-luisteraar te woord te staan.

Tijdens het weekend van de klant op 30 september en 1 oktober ging de klantendienst op zaterdag mee met Radio 2 naar Genk en met MNM naar Lier. Op zondag nodigde de klantendienst 300 mensen uit op de VRT voor themarondleidingen en om klagers en klanten de kans te geven om in dialoog te gaan met experts.

Thema's waren "VRT NWS" en "technologie". De bezoekers werden geselecteerd uit de klantcontacten die de klantendienst in de loop van het jaar had ontvangen en uit de mensen die zich hadden gemeld om de nieuwe website van de nieuwsdienst en het platform VRT NU te testen nog voor de productiestart. Na een gerichte rondleiding op de nieuwsdienst en bij technologie werd een discussiemoment georganiseerd met de ontwikkelaars van de nieuwswebsite en van technologie.

Uit de reacties die de klantendienst daarna ontving, kunnen we opmaken dat dit concept werkt en een grote betrokkenheid van de gebruiker creëert om mee te werken aan de verbetering van nieuwe producten. In 2018 wil de klantendienst op die ingeslagen weg verder gaan.

1.8. Meer telefonische contacten

Door een interne reorganisatie werd de telefonische bereikbaarheid van de VRT in het najaar van 2017 vereenvoudigd. Wie het algemeen nummer belt, kan gericht een dienst bereiken via een doorschakelsysteem. De klantendienst is daar naast de nieuwsdienst, de regionale omroepen, de bedrijfsbezoeken en technologie een onderdeel van. Op die manier komen klanten sneller en rechtstreeks terecht waar ze moeten zijn.

Sinds de reorganisatie is de telefoonpermanentie uitgebreid met 2 uur per dag. De klantendienst is nu telefonisch bereikbaar van 9u tot 12u en van 14u tot 16u. Buiten die tijdsblokken kunnen klanten hun vraag of boodschap inspreken en worden ze zo snel mogelijk opgebeld door iemand van de klantendienst.

Zeer dringende telefonische boodschappen worden buiten de kantooruren doorgeschakeld naar de dienst security.

Alle telefoons die de klantendienst verwerkt, worden ook geregistreerd in het nieuwe registratiesysteem. De uitbreiding van de telefoonpermanentie heeft de werkdruk bij de klantendienst aanzienlijk verhoogd. Dat zorgde ook voor een stijging van het aantal telefooncontacten.

In het voorjaar van 2018 wordt deze werkwijze geëvalueerd.

1.9. Beperkt aantal tweedelijnsklachten

Ook in 2017 bleef het aantal tweedelijnsklachten zeer beperkt, wat wijst op een goede omgang met klachten. De VRT ontving slechts enkele klachten via de Vlaamse ombudsdienst. Ook het aantal klachten dat de VRT bereikt via het kabinet van de media-minister bleef zeer beperkt.

Vaak gaat het om klachten en opmerkingen die de VRT niet altijd eerder hebben bereikt, maar die door de klagers rechtstreeks naar de controleorganen zijn gestuurd.

Bij het afsluiten van elke klacht verwijst de klachtenbehandelaar naar de mogelijkheid om een tweedelijnsklacht te formuleren bij de Vlaamse ombudsdienst, bij de Raad voor Journalistiek en bij de Jury voor Ethische Reclamepraktijken.

2

Aantal klachten en categorieën in 2017

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. Grosso modo kunnen we rekenen dat de helft van de klachten die de klachtencoördinator ontving niet gegrond is.

1. Technologie/transmissie	1.131
2. Programma- en media gerelateerd	1.091
3. Nieuwsdienst (algemeen)	563
4. Beroepsethische klachten (Nieuwsdienst)	156
5. Beroepsethische klachten (Andere)	404
6. Sporza	304
7. VRT corporate	277
8. Taal	162
9. Programmering	149
10. Ongedefinieerd	124
11. Personen	121
12. Wedstrijden	52
13. Diversiteit	16
14. Derden	15
Totaal aantal klachten in 2017	4.565

3

Bespreking klachten en oplossingsgerichte acties

3.1. Technologie/Transmissie

Deze groep klachten stijgt opnieuw. De stijging is helemaal toe te schrijven aan de lancering van het nieuwe videoplatform VRT NU en aan de lancering van vrtnews.be wat heel wat technologische klachten heeft gegenereerd. In de loop van de zomer ging de dienst technologie in zee met een nieuwe provider wat ook voor heel wat klantreacties heeft gezorgd, ondanks dat hierover proactief zeer goed was gecommuniceerd op zowat alle websites van de VRT.

Door de nieuwe aanpak om video te verspreiden via VRT NU, bij de start van vrtnews.be, moesten trouwe videoklanten van dervedactie.be zich nu eerst registreren op VRT NU om de nieuwsvideo's uitgesteld te kunnen bekijken. Ook dat veroorzaakte heel wat klachten van mediagebruikers die zich afvroegen waarom ze privégegevens moeten prijsgeven om een video te kunnen bekijken. Ook het aantal klachten over het Gigya project, waarop een profiel kan worden aangemaakt, en op de klachten-groep "videozone/apps" steeg hierdoor opnieuw.

Transmissieklachten voor televisie ontvingen we nagenoeg niet. De transmissieklachten die we ontvingen over radio, hadden bijna allemaal betrekking op de overschakeling naar DAB+.

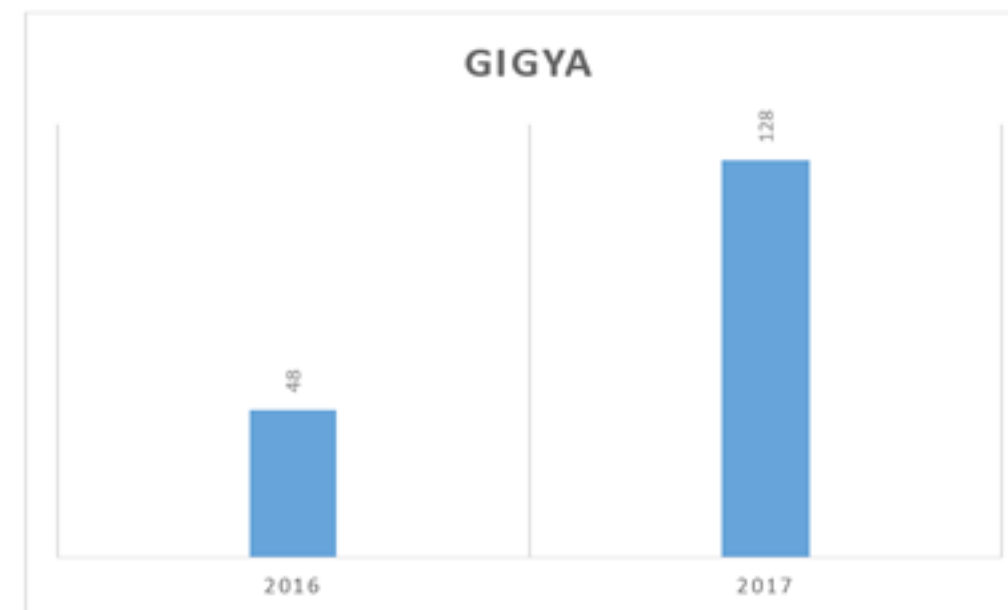
3.1.1. VRT NU

VRT NU is het nieuwe videoplatform van de VRT en werd gelanceerd in januari 2017. Onmiddellijk na de lancering ontving de VRT-klantendienst een groot aantal klachten. Het enorme succes van het videoplatform bracht dan ook de nodige gebruikersproblemen met zich mee. Veelal lag de oorzaak van de problemen bij de gebruiker zelf. Hier leidt de ondersteuning van de klantendienst tot een grote tevredenheid van de mediagebruiker



VRT NU-gebruikers moeten zich registreren om gebruik te maken van het platform. Dit zorgde voor een stijging bij de klachten over het achterliggende platform Gigya. Veelal waren de problemen hier terug te brengen naar de persoonlijke instellingen van de gebruiker. Het gebruik van adblockers bijvoorbeeld zorgde ervoor dat gebruikers geen account konden aanmaken.

De VRT-klantendienst zorgde hier samen met de redactie van VRT NU voor een duidelijke hulppagina en instructievideo waar stap voor stap werd uitgelegd hoe gebruikers een profiel konden aanmaken. Dit zorgde ervoor dat de klachten gaandeweg gedurende het jaar afnamen.



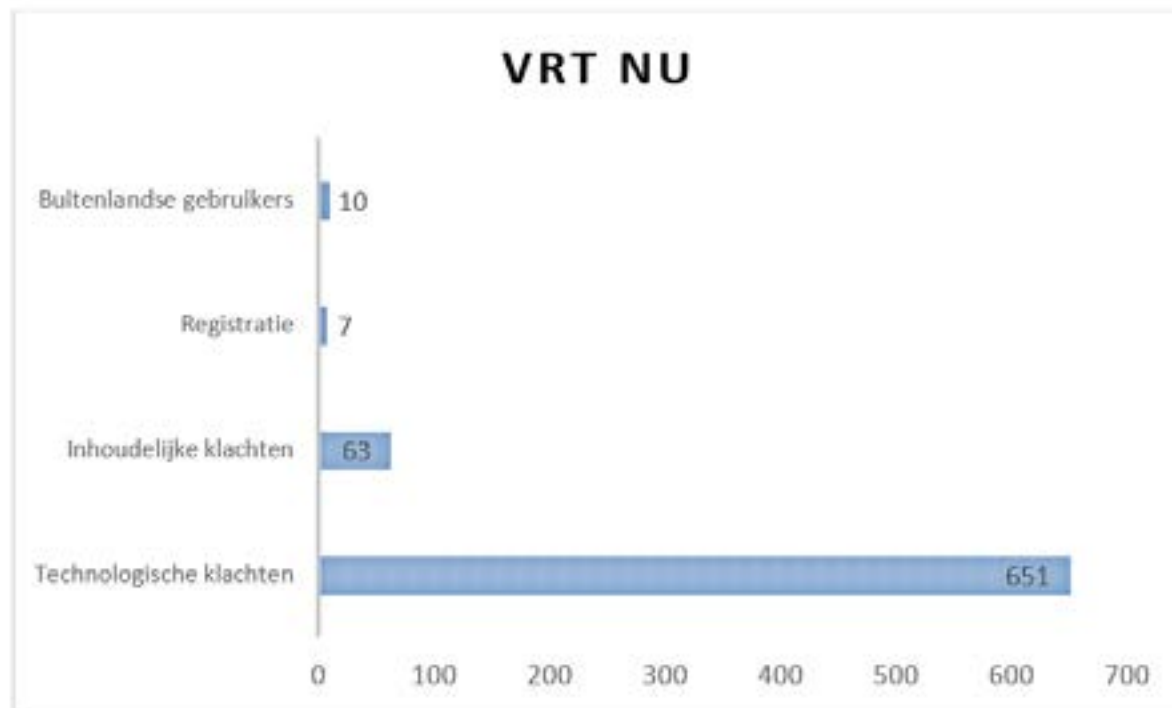
Ook andere klachten over VRT NU hadden veelal betrekking op de technologie achter het platform. En ook hier had het grootste gedeelte van de klachten betrekking op de instellingen van de gebruikers. Aanvankelijk werd er nog met Flash gewerkt waardoor sommige gebruikers de content niet konden raadplegen. Het gebruik van Flash werd omwille van die reden in de loop van het jaar gefaseerd afgebouwd. Daarnaast merken we dat veel gebruikers werken met verouderde toestellen en/of besturings-systemen, wat dan ook weer de nodige problemen gaf.

Chantal @Chacatal 1 nov. 2017
@canvasty Djuu, #Winteruur ging deze week terug van start en ik wist het niet! 🙄 Gelukkig bestaat er zo iets als #vrtnu 🙄

Kristof D'hanens @kristofdhanens
Opvallend: Sinds #vrtnu er is, ontdek ik programma's waarvan ik anders het bestaan niet had vermoed. Prima zet, @VRT :-)

Doorheen het jaar werden er heel wat aanpassingen gedaan aan VRT NU veelal op basis van de klachten van gebruikers. Hieruit kunnen we afleiden dat de klachten van de gebruikers zeer waardevol zijn geweest voor de verdere ontwikkeling van het platform. Doordat het systeem nog niet helemaal op punt staat en af en toe te kampen had met kinderziektes zien we meerdere pieken gedurende het jaar in het klachtenbeeld. Nog voor de zomervakantie werden er enkele grote technologische aanpassingen doorgevoerd in het grotere VRT-geheel waardoor heel wat VRT NU-gebruikers andere problemen ondervonden. Dit werd echter goed opgevolgd door de redactie van VRT NU. De samenwerking tussen de klantendienst en de redactie van VRT NU verloopt zeer goed en klachten worden efficiënt opgevolgd.

Toon Peters @phalox
Hey @VRT soms blijft de groene play knop over het #vrtNu scherm hangen als hij afspeelt. #bugreport



Naast de technologische klachten kunnen we nog enkele andere groepen klachten definiëren. Er waren 63 klachten over de inhoud van VRT NU. Veelal gingen deze klachten over bepaalde inhoud die niet (meer) werd aangeboden. Voor sommige reeksen hebben we geen rechten om deze in VRT NU aan te bieden. Alsook zitten er op sommige reeksen een beperking op de termijn dat we deze online mogen aanbieden. Standaard worden reeksen online aangeboden tot 30 dagen na uitzending echter zijn hier uitzonderingen op bij aangekochte reeksen.

Reeksen in coproductie kennen soms ook een beperkte periode op VRT NU. Zo was er bijvoorbeeld een beperking op het aanbieden van Tabula Rasa op VRT NU. Na tussenkomst van de VRT-klantendienst werd hier een compromis getroffen zodat kijkers deze reeks toch nog langer konden bekijken in VRT NU. Ook kregen we klachten over het ontbreken van ondertitels op VRT NU. De ondertitels van een reeks moeten apart worden ingeladen in VRT NU en dit loopt af en toe, door een technische of menselijke fout mis.

Ook krijgen we regelmatig klachten over het journaal dat laat online komt op VRT NU. De reden hiervoor is dat de ondertitels samen met de afleveringen worden opgeladen. Hier zit een langere doorlooptijd op dan voorheen het geval was. Bij de aanvang van VRT NU werd het journaal meteen na uitzending online gezet, zonder ondertitels, die er pas later werden toegevoegd. Na verloop van tijd heeft men ervoor gekozen om Het Journaal van bij de aanvang online te zetten met ondertitels, wat een vertragende factor is en waardoor het Journaal nu later online staat. Dat is een beslissing van de hoofdredactie.

Matthieu v/d Bogaert @marketingyuda
 Onbegrijpelijk dat nieuwsuitzendingen en programma's als #7dag niet onmiddellijk online beschikbaar zijn op #vrtnu @vrtnews @een. #vroegerwashetbeter

Daarnaast ontving de VRT-klantendienst klachten over het feit dat men een account moet aanmaken om gebruik te maken van VRT NU. Gebruikers stellen zich de vraag waarom zij zich moeten registreren voor een gratis dienst.

Het volledige VRT NU-aanbod kan inderdaad enkel gebruikt worden mits het aanmaken van een VRT profiel waarin de gebruiker een aantal gegevens moet invullen.

Deze gegevens stellen de VRT in eerste instantie in staat om noodzakelijke controles over het vooropgestelde gebruik van VRT NU uit te voeren. Zo moet VRT weten dat gebruikers van VRT NU domicilie in België hebben, teneinde rekening te kunnen houden met de contractuele geografische rechtenbeperkingen verbonden aan bepaalde programma's. Verder mogen minderjarigen onder 12 jaar VRT NU niet gebruiken zonder toestemming en toezicht van hun ouders. Daarom moet bij de eerste ingebruikname worden nagegaan hoe oud de mediagebruiker is.

VRT NU is verder een dienst die focust op een moderne manier van videokijken. Daarbij is een goede gebruikservaring zeer belangrijk. In een hedendaagse context betekent dat ook een gepersonaliseerde gebruikservaring. Door het verzamelen van gegevens van de gebruiker is de VRT daardoor in staat om haar gebruikers een betere en aan-de-gebruiker-aangepaste-dienstverlening aan te bieden. Zo kan de gebruiker eigen playlists maken (programma's volgen) en onthoudt VRT waar u in een programma bent gestopt met kijken (verder kijken feature, en dit over verschillende toestellen heen). In de toekomst willen we je ook suggesties op maat aanbieden. Om deze dienstverlening mogelijk te maken dient VRT in staat te zijn om de gebruiker te identificeren.

Tenslotte stellen deze gegevens de VRT ook in staat om het bereik van het digitaal aanbod te meten, ten opzichte van de vooropgestelde doelgroepen/segmenten. Dit gebeurt op geanonimiseerde basis. Op die manier kan de omroep in kaart brengen of de juiste doelgroepen en segmenten werden bereikt, en zijn programma-aanbod in functie daarvan bijsturen of aanpassen.

Standaardantwoord VRT-klantendienst 2017

De klantendienst ontvingen ook enkele klachten van buitenlandse gebruikers die geen gebruik kunnen maken van het platform van VRT NU. Veelal Nederlandse kijkers wensen een account aan te maken voor VRT NU maar kunnen dit niet omdat een Belgisch domicilie vereist is. Hierover kreeg de klantendienst heel veel opmerkingen die niet als klacht zijn geregistreerd omdat ze door de gebruiker niet via de klachtenprocedure zijn verstuurd. Kijkers stelden de vraag waarom ze bepaalde programma's niet konden bekijken.

De start van vrtnews.be op 22 augustus had ook een grote impact op VRT NU. Programma's van de nieuwsdienst konden vanaf dan uitgesteld bekeken worden in VRT NU. Op vrtnews.be kan enkel nog de laatste versie van een Journaal of een duidingsprogramma bekeken worden, wat voor veel frustraties zorgt bij de gebruikers.

Op vrijdag 1 december gebeurde wat geen enkele organisatie wil. Door een technologische ingreep waren alle gepubliceerde programma's op VRT NU in een klap gewist. De klachten stroomden toe van mensen die geen video meer konden kijken, zowel in binnen- als buitenland.

De redactie van VRT NU moest zo'n 1.600 programma's manueel opnieuw online zetten. Een tijdrovende bezigheid die enkele dagen heeft geduurd. Gedurende het hele weekend is een team voltijds bezig geweest om de meest populaire en recentste programma's opnieuw online te zetten.

De klantendienst heeft heel het weekend zoveel mogelijk gecommuniceerd over de stand van zaken en alle klagers en melders, in totaal een 150-tal, kregen een antwoord.

Ook in de kennisbanken op de websites werd voortdurend de communicatie aangepast volgens de stand van zaken.

Beste, ik bekijk de afleveringen online. Deze zouden een maand beschikbaar zijn, maar dit lukt plots niet meer. Tot wanneer kunnen deze bekeken worden? Alvast bedankt voor uw reactie.

Klacht - 144539 VRT NU - 01-01-2017

Bedankt voor uw bericht.

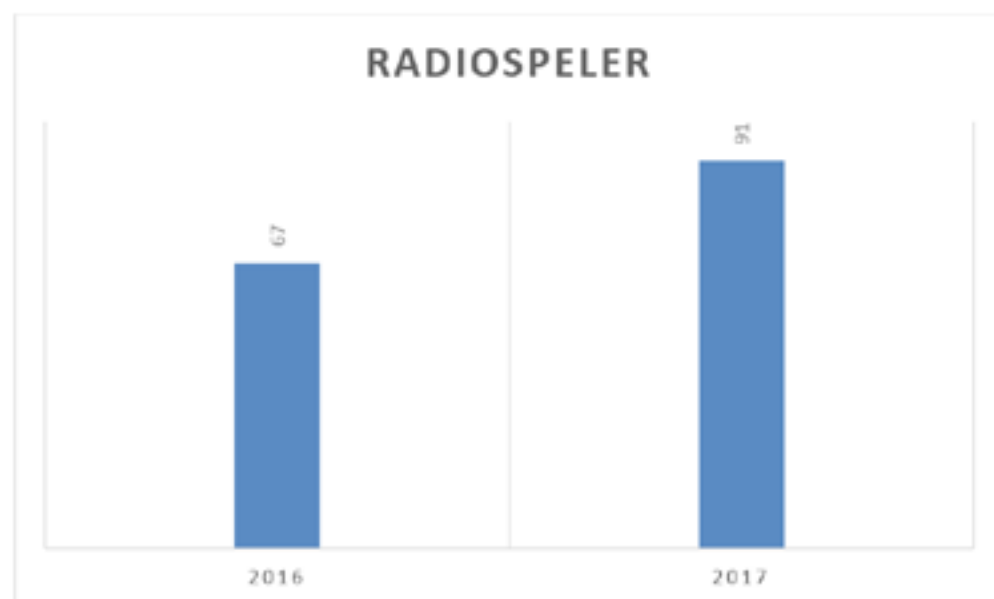
Uw opmerking is terecht. Vanwege technische problemen is het momenteel niet mogelijk om video's af te spelen op VRT NU. We doen er alles aan om het probleem zo snel mogelijk op te lossen, al kan dit wel even duren omdat de omvang van het probleem vrij groot is.

Van zodra het probleem is opgelost, zullen we hierover communiceren via onze gebruikelijke mediakanalen. Onze oprechte excuses voor het ongemak.

Standaardantwoord klantendienst weekend 1-3 december 2017

3.1.2. Radiospeler

De klachten over de radiospeler stegen van 67 in 2016 naar 91 in 2017. In totaal ontving de klantendienst 465 klantcontacten over de radiospeler.



Tot oktober 2017 kampte het luisterplatform radioplus.be en bij uitbreiding de luisterapps van de radionetten met heel wat problemen rond stabiliteit. Van oktober tot november is hierop fors ingezet vanuit het Digitaal Productie Centrum van de VRT en werden de stabiliteitsproblemen helemaal weggewerkt.

Eind augustus 2017 veranderde de VRT van streamingprovider. Daardoor veranderden ook de streaming-url's die ervoor voor zorgen dat u online kan luisteren. In die periode zag de klachtencoördinator ook het aantal klachten stijgen.

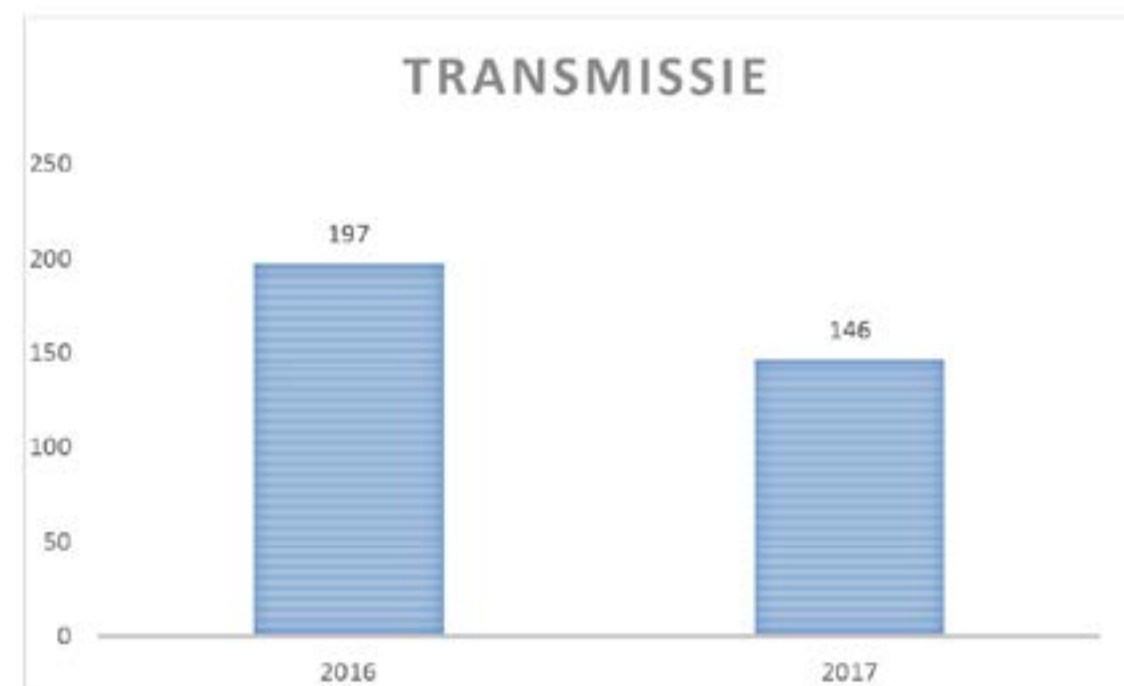
Voor Radioplus en de VRT-apps werden de streaming-url's automatisch aangepast. Wie problemen ondervond, werd aangeraden de nieuwste versie van de app te installeren. Er werd ook geadviseerd om op een PC de meest recente versie van Google Chrome te installeren.

Ook bepaalde audiosystemen zoals Sonos, HEOS en Samsung maken gebruik van de streamingdiensten van de VRT. De VRT voorzag deze diensten van de juiste url's. Op VRT.be werd een lijst gepubliceerd van de url's van minder bekende systemen.

Alle aanpassingen die zijn gedaan ter verbetering van de radiospeler, werpen hun vruchten af. De VRT ontvangt sinds december 2017 geen klachten meer over de radiospeler.

Ondertussen ontvangt de VRT hierover nog nauwelijks klachten of opmerkingen.

3.1.3. Van DAB naar DAB+



Zowat alle transmissieklachten die de VRT in 2017 ontving, gaan over DAB+. Op 17 oktober schakelde de VRT over van DAB naar DAB+ naar aanleiding van een beslissing van de Vlaamse overheid. DAB staat voor Digital Audio Broadcasting, zeg maar digitale radio via de ether. DAB+ is een sterk verbeterde versie van DAB en komt dus op dezelfde manier gratis tot bij de luisteraar zoals FM. DAB+ wordt in Europa gezien als de opvolger van FM. Alle radiostromen van de VRT zitten op DAB+, behalve Ketnet Hits.

DAB+ is een verbetering voor Radio 2 omdat de zender voortaan in staat is om alle ont koppelingen tegelijk uit te zenden. Voor dien werden er afgewisseld tussen de regionale uitzendingen op DAB.

Het DAB-pakket van VRT is terug te vinden op frequentieblok 12A (223,936 MHz) en dit overal in Vlaanderen en Brussel.

De overschakeling naar DAB+ had als gevolg dat de VRT-zenders opnieuw moesten gescand worden in de ether. Bij de meeste recente toestellen gebeurt dat automatisch. Bij oudere toestellen was het mogelijk dat dit manueel moest gebeuren.

De meeste klachten echter ontvingen we van luisteraars die door de overschakeling een nieuw radiotoestel moesten kopen. Ondanks dat hierover heel duidelijk proactief is gecommuniceerd, zowel op de eigen websites als via de pers.

 **Frank Wouters @FrankWouters1**
Sinds gisteren is mijn DAB radio dus in één klap waardeloos geworden door invoering #DAB+. Ergerlijk #VRT.

Andere klachten gingen over het feit dat de naam van de radiozender niet meer te zien was op de display van het toestel of dat het oude logo zichtbaar bleef. Oorzaak hiervan is dat de fabrikant een eigen statische techniek gebruik om de logo's zichtbaar te maken, waardoor ze niet automatisch met de overschakeling zijn aangepast.

De VRT sensibiliseerde actief de fabrikanten of hun toeleveranciers om deze zo snel mogelijk te laten updaten

De switch naar dab+ is een verplichting vanuit de overheid en sommige oude dab toestellen zijn daaraan niet compatibel. Dat is een realiteit. Daar speelt voor ons de wet van de remmende voorsprong. Hadden we in de jaren 90 niet op DAB ingezet (toen DAB+ nog niet bestond) en pas nu op de DAB+ trein gesprongen moest niemand een nieuw toestel kopen.

De VRT ontving nagenoeg geen andere transmissieklachten. Alle geplande zenderonderbrekingen werden proactief gecommuniceerd op de websites waardoor ze geen klachten genereerden.

3.1.4. Geluid

De VRT ontving 18 geluidsklachten. Die gaan allemaal over het niveauverschil in het geluid tussen programma-uitzendingen en reclameboodschappen op radio. Enkele klachten gaan over het geluidsverschil tussen sponsortrailers van de Vlaamse Audiovisuele Regie (VAR) en tv-programma's.

Klacht 143579 - 21-11-2017

Bij deze wil ik hierop wijzen, dat tussen programma's, op alle posten, bij aanvang van reclames, het geluid bijna dubbel zo hard wordt gezet, is dit nog wel normaal?? Ge moet de ganse avond met de afstandsbediening gereed zitten, anders wordt je zonder da ge het weet doof als t'reclame is. Zeer,zeer vervelende situatie hoor!! Dit is niet alleen bij mij,ik hoor van vele andere mensen dezelfde miserie.

P.S: Het heeft nogthans in het verleden een tijd goe geweest,maar op heden is het terug hervallen precies

Graag jullie reactie hierop.

Alle dank bij voorbaat.

Antwoord:

VRT werkt voor het bepalen van de geluidsniveaus met Loudnessnormen. Loudness is een meetmethode om de gemiddelde Luidheid van programma's te meten. De loudnessnormen zijn internationaal vastgelegd (EBU) en moeten doorheen de hele productieketen gerespecteerd worden door iedereen die daarbij betrokken is.

De bedoeling is om tot meer homogeen luidheidsniveau 's binnen programma's en tussen programma's te komen en op die manier het luister-comfort voor de eindgebruiker te verhogen. VRT volgt doorheen de productieketen rigoreus de afgesproken normen. Al onze programma's worden aan de verschillende providers aangeboden met de afgesproken normen.

Los daarvan blijft het ervaren van geluid iets zeer subjectief en is het dus voor iedereen verschillend. Net omdat we voor een groot publiek werken, is het invoeren van geluidsnormen tot stand gekomen. Niettemin hebben we uw opmerking doorgegeven aan de transmissieverantwoordelijken. Ik hoop hiermee de context inzake het respecteren van de geluidsnormen bij de VRT te hebben verduidelijkt

3.2. Programma- en mediagerelateerd

Een vaste rubriek klachten heeft betrekking op de radio- en tv-programma's en het online-aanbod op de verschillende media-platformen. Ook in 2017 waren een groot deel van de klachten in deze categorie onder te brengen.



Deze groep klachten handelt veelal over de inhoud van de programma's. Fictiereeksen lokken reacties uit omdat deze niet altijd overeenstemmen met de realiteit. Ook bepaalde personages in een fictiereeks zorgen al eens voor irritatie bij de kijker die daar zijn ongenoegen over uit bij de VRT.

Kaat Pieleke @PielekeKaat
 #Thuisopeen Putteke winter maar de hortensia's nog steeds in volle bloei in de Withoeve...

MaximeVanderhaeghe @Maxime_vdh
 Wie o wie is er opgekomen om het personage van Kobe in Thuis te schrijven en hem zo irritant te maken?
 Please stop it. #Thuisopeen

Ook ontvangen we klachten van kijkers en luisteraars die inhoudelijke opmerkingen hebben over vragen in spelprogramma's. Zo worden geregeld antwoorden van kandidaten in Blokken in twijfel getrokken. De VRT-klantendienst werkt hiervoor nauw samen met de productie en jury van Blokken die ervoor zorgen dat de klagers een antwoord ontvangen. Veelal gaat het hier echter om misverstanden of hebben de klagers iets foutief begrepen.

clubs2 @4liud
 Wanneer je geen uitspraakfout mag maken bij #blokken maar er in de finale fuurwerk wordt gezegd ipv fuurwerk. @een #5000

Een groot aantal klachten in deze groep ontvingen we n.a.v. De Lage Landen van Radio 1. Luisteraars konden stemmen op de lijst van Nederlandstalige liedjes via de website van Radio 1. Daarna had Radio 1 de intentie om aan al wie gestemd had een kennisgeving te sturen van De Lage Landen-sessie die enkele dagen na de uitzending zou plaatshebben. Door een fout werd die e-mail echter verstuurd naar een veel grotere selectie van e-mailadressen en kwam de nieuwsbrief ook terecht bij mensen die geen binding hadden met Radio 1. De klantendienst ontving daarop meer dan 300 klachten en vragen van mensen die zich afvroegen hoe Radio 1 aan hun adres kwam.

Uw e-mail adres kwam op 12 januari 2014 in ons bestand terecht via de website canvas.be

De verschillende VRT merken sturen geregeld nieuwsbrieven om hun media gebruikers op de hoogte te houden van hun aanbod. Dit gebeurt enkel naar mensen die uitdrukkelijk hebben ingestemd met het ontvangen van een nieuwsbrief van het betreffende merk.

Het doel van deze e-mail was deelnemers die in 2016 en 2017 gestemd hebben op de Lage Landenlijst en akkoord zijn gegaan met het ontvangen van de Radio 1-nieuwsbrief, op de hoogte te brengen van de Radio 1 Lage Landen Sessie en een ticketlink aan te bieden.

Bij het selecteren van het bestand waarop de e-mail verzonden moest worden, gebeurde een fout waardoor een te groot bestand werd geselecteerd. Daardoor kwam deze e-mail terecht bij meer mensen dan bedoeld. Onze oprechte excuses voor het ongemak.

Antwoord op klachten over nieuwsbrief van de Lage Landen Sessie

Het grootste gedeelte van de programma-gerelateerde klachten is ongegrond. De terechte klachten gaan meestal over programma-afgeleiden op de websites. Vb. ingrediënten van Dagelijkse Kost-recepten die ontbreken of verwijzingen naar online informatie die niet kloppen.

Dagelijks kijk ik naar "Dagelijkse kost" en zoek ik ook de recepten op.

Sinds de vernieuwing van de site (die ik wel heel mooi vind en handig) heb ik enorm veel problemen om de site te laden. (Mijn computer is nog geen 2 jaar oud)

De reclame bovenaan de website laad vanzelf maar de website lukt meer niet dan wel.

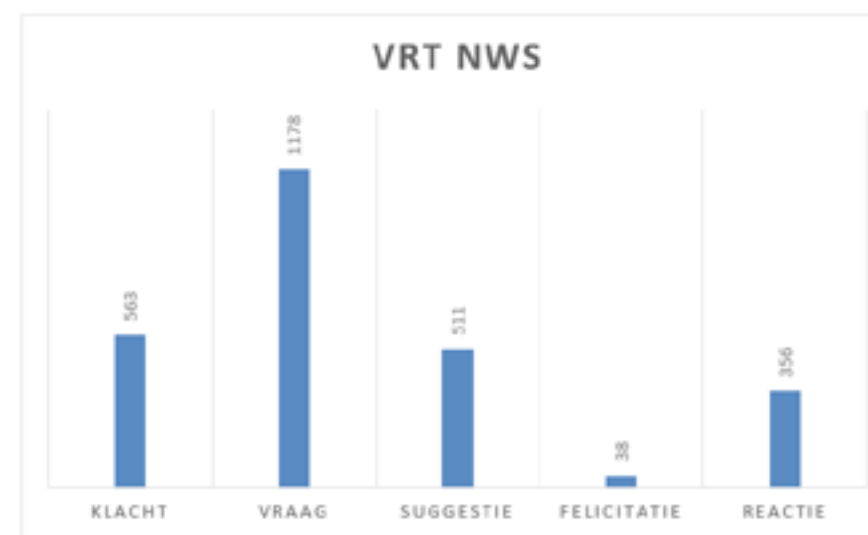
Als ik er dan wel op geraak vind ik het spijtig dat ik bepaalde zaken niet meer terug vind bij het recept. Om iets te noemen te noemen: is of het een hoofdgerecht of dessert is, enz. Op de website staat het soms bij. Dat de datum van uitzending op de website staat vind ik wel goed maar persoonlijk plaats ik ook de datum van uitzending bij het recept, zo kan ik altijd nakijken hoelang ik het recept al heb en of het recept herhaalt wordt of veranderd.

Klacht 27-03-2017 - Dagelijkse kost

De klantendienst overlegt met de webmasters en met de afdeling technologie om eventuele verbeteringen aan te brengen op de website die het comfort van de mediagebruiker kunnen verhogen. Dergelijke opmerkingen worden gecentraliseerd en bij de eerstvolgende update in overweging genomen. Hier speelt de klantendienst een cruciale rol die rechtstreeks leidt tot een kwaliteitsverbetering van het aanbod.

3.3. Nieuwsdienst

In totaal registreerde de klantendienst 2.646 klantcontacten over de nieuwsdienst, waarvan 563 klachten.



Alle algemene klachten met betrekking tot de nieuwsdienst (die niet beroepsethisch zijn), worden door de klachtencoördinator behandeld.

De meeste klachten in deze groep gaan over de website, linken die niet werken, video die niet online staat, (live)streaming die niet start, taalfouten, onverstanebaarheid van ankers,... Hierover ontving de klachtencoördinator 563 klachten. De klager heeft bij dit soort klachten meestal gelijk.



Alle klantcontacten werden dag na dag zeer nauwkeurig opgevolgd door de klantendienst met goede ondersteuning van de ontwikkelaars van de website en de app. De klantendienst rapporteerde permanent aan de technologische ondersteuners waardoor er een spontane interactie tussen de klanten en de ontwikkelaars tot stand kwam. Op die manier ontstond er een leerrijke fase voor de ontwikkelaars die er heeft voor gezorgd dat er op zeer korte termijn een verbeteringstraject kon worden opgestart. Grotere structurele problemen werden meegenomen in de langere termijnplanning voor updates.

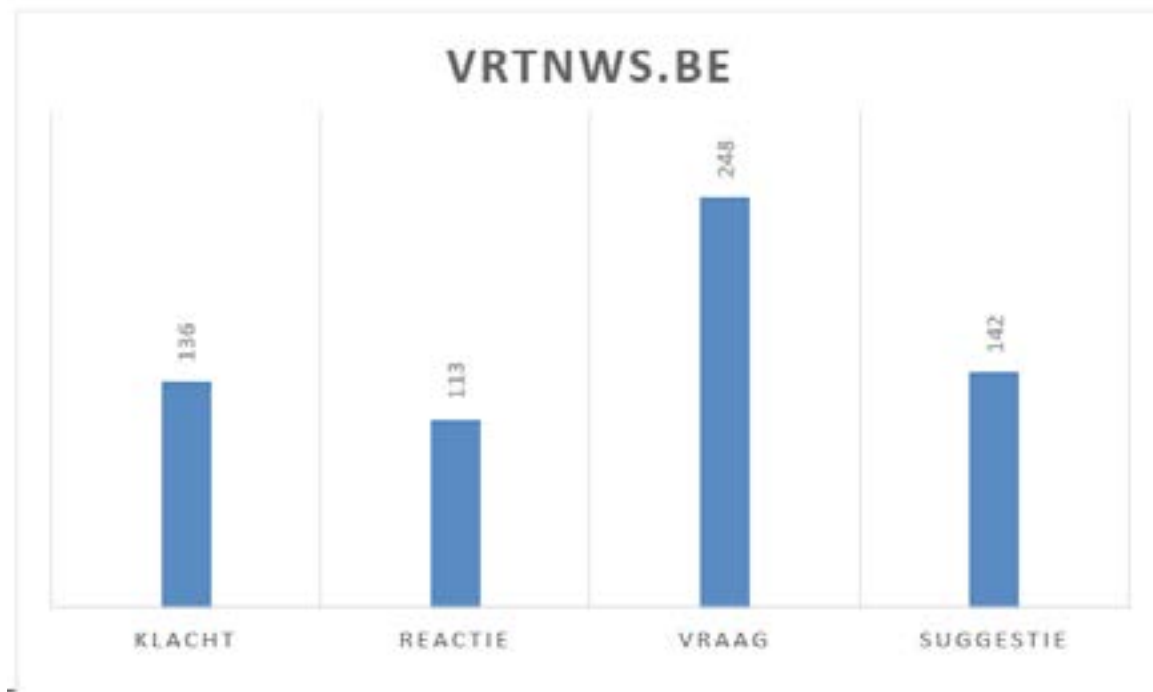


Hieronder een overzicht dat 6 weken na de lancering van VRT NWS door de klantendienst intern werd gerapporteerd:

3.4. VRT NWS.be

Op 22 augustus 2017 werd VRT NWS gelanceerd. De eerstvolgende weken ontving de klantendienst 649 klantcontacten, waarvan 136 klachten.

Omdat het om een volledige nieuwe website gaat, heeft de klantendienst ervoor gekozen om deze klantcontacten apart te rapporteren. Ze geven een duidelijk beeld over de belangstelling en betrokkenheid van het publiek bij de nieuwe site en de nieuwe app van de VRT-nieuwsdienst.





578

Totaal aantal

TECHNOLOGIE	0
Inladen/ openen video of artikel	55
Fermalink	22
Zoekfunctie	45
Probleem app	22

ANDERE	Kolom 1
Nieuwsbrief / registratie / algemene vragen	38
Feliciteatie	10
Overige (niet van toepassing)	13

Belangrijk

Opmerkingen over dataverbruik en lettertype zijn drastisch verminderd
 Opvallend veel opmerkingen over het 'aas uploaden van 'Het Journaal'
 Berichtgeving vooral over 'de populair 'nieuws' in plaats van deskundig nieuws,
 Taalfouten komen te veel voor (vaak meerdere in één artikel)
 Foto bovenaan het artikel wordt niet volledig weergegeven door de titel
 Laden van de video's is vooral een probleem bij Android gebruikers

INHOUDELIJK	0
Taalfouten / Typfouten / Foute vertaling of foto	112
Overzichtelijkheid / lay-out	104
Leesbaarheid / Lettertype	54
Belegging (soort)	35
Inhoudelijke opmerkingen/ vragen artikels	34

KLACHTEN

146



222

Totaal aantal

TECHNOLOGIE	0	Kolom 1
Inladen/ openen video of artikel (traag)	75	11
Dataverbruik	65	16
Zoekfunctie	8	
Andere (roteren scherm -> video begint opnieuw)	16	

ANDERE

Feliciteatie (na reactie medewerker)
Overige

Belangrijk

Na update wordt er door enkele gebruikers meer sterren gegeven.
 Ook de opmerkingen over 'Het Journaal' komen hier terug.
 Opmerkingen over dataverbruik zijn drastisch verminderd

INHOUDELIJK	0	Kolom 1
DT-fouten / Typfouten / Foute vertaling of foto	5	
Overzichtelijkheid / lay-out	26	



3.5. Beroepsethische klachten nieuwsdienst

Van januari tot eind april 2017 ontving de klachtencoördinator 156 beroepsethische klachten over de nieuwsdienst. 101 klachten hadden betrekking op de neutraliteit, 55 klachten gingen over andere problemen.

De meeste beroepsethische klachten die de klachtencoördinator ontving over de nieuwsdienst gingen over het onrechtmatig gebruik van beeldmateriaal of archiefbeelden die opnieuw werden uitgezonden, maar in een andere context dan waarvoor ze zijn gedraaid. Wanneer beelden in een latere fase opnieuw worden gebruikt in een verhaal met een negatieve context, dan creëert dat klachten, die meestal gegrond zijn.

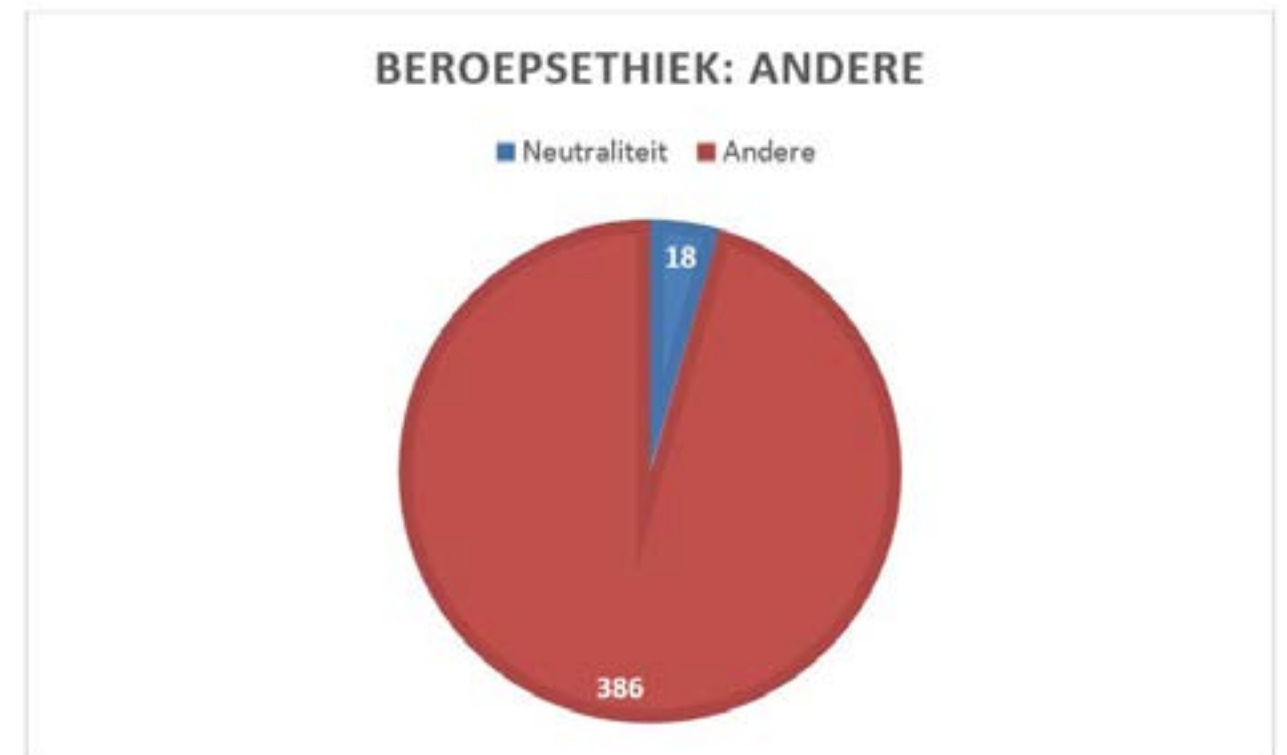
Ook fotografen die een foto ontdekken op vrtnws.be die ze zelf hebben gemaakt en waarvoor ze geen toestemming hebben gegeven om hem te publiceren, formuleren klachten. In dergelijke gevallen wordt de foto ofwel meteen verwijderd, ofwel worden de rechten meteen betaald. De onlineredactie beslist hierover.

Op 24 april 2017 stelde de algemene hoofdredactie van de nieuwsdienst een ombudsman aan. De VRT-ombudsman maakte een grondige analyse van de beroepsethische klachten die hij ontving over de VRT-Nieuwsdienst.

Zie Rapport van Tim Pauwels, ombudsman nieuwsdienst

3.6. Algemene beroepsethische klachten

Beroepsethische klachten die geen betrekking hebben op de nieuwsdienst worden ook behandeld door de klachtencoördinator en besproken met de manager beroepsethiek van de VRT. Zo ontving de VRT er 404 in 2017. Een heel kleine minderheid ging over de neutraliteit en het overgrote deel ging over allerlei andere onderwerpen.



3.6.1. Iedereen beroemd in het Boudewijnpark in Brugge

De 36 klachten die de klachtencoördinator ontving omdat Iedereen Beroemd een week lang de mensen achter de schermen in het Boudewijn Seapark in Brugge volgde, waren pure voorbeelden van perceptie. De klagers wezen de programmamakers op het promoten van leed van dolfijnen in gevangenschap.

Iedereen beroemd is een human interest programma dat dagelijks tracht om warme, authentieke menselijke verhalen te brengen, zonder te oordelen of een standpunt in te nemen. De programmamakers konden bevestigen dat de mensen die in het Seapark werken, de dieren een warm hart toedragen.

Dierenleed aan de kaak stellen is niet de missie van het programma Iedereen beroemd. Door de neutrale houding die de programmamakers hanteren is er geen sprake van enige promotie, noch het aanklagen van iets. Om eventuele wantoestanden aan te kaarten, zijn er andere VRT-programma's die dat beter kunnen plaatsen. Of het verantwoord is om dolfijnen in gevangenschap te houden voor entertainment, is een ander maatschappelijk vraagstuk dat niet tot het domein van de programmamakers van Iedereen beroemd hoort.

De klachtencoördinator bracht deze boodschap over naar de klagers, maar de meesten namen daar geen genoegen mee. In hun antwoord bleven ze volhouden dat de VRT hiermee dierenleed promoot. Ook het tijdstip waarop de reeks is uitgezonden, schoot in het verkeerde keelgat. Zo'n reeks net voor de paasvakantie uitzenden, wordt door de kijker geïnterpreteerd als promotie.

Tof dat u nog de tijd heeft om te converseren met mij.

Jammer dat u nul respect heeft voor de dieren in het dolfinarium. Neutraliteit is niet 1 kant van het verhaal, een industrie waar veel geld in gemoeid is, naar buiten brengen. Wat jullie doen is misleidend.

De dieren zijn er depressief, gestresseerd, in chloorwater wat destructies is voor hun hele lichaam, geen familie (terwijl zij sociaal veel verder staan dan wij), sonar die weerkaatst, altijd dode vis, niet honderden kilometers kunnen afleggen en ga zo maar door. U kunt even goed bij Dutroux gaan en lekker neutraal zijn verhaal naar buiten brengen. Als industrieën op tv komen is dat ALTIJD reclame.

Boudewijnpark net voor de paasvakantie... slimme zet.

Dit is alles behalve neutraal en educatief, en neigt meer naar promotie.

Klacht - 127774 - 13-04-2017

3.6.2. Die Huis in Zuid-Afrika

Een andere opmerkelijke klacht die de klantendienst vaak zag terugkomen, ging over het Eén-programma Die Huis dat werd gedraaid in Zuid-Afrika. Nog voor de eerste aflevering was uitgezonden, ontvingen we al klachten. De milieubewuste klagers wezen de VRT op de gigantische voetafdruk van het programma waarvoor de gast en de hele programmaploeg naar aan de andere kant van de aardbol moest vliegen om 3 dagen later opnieuw in België te landen. De klagers vroegen zich ook af wat de meerwaarde daarvan was voor het programma. Hierover kregen we 10 klachten en ook een veelvoud aan meningen.

De klachtencoördinator rapporteerde hierover aan het netmanagement van Eén en met de vraag om dit mee te geven met de programmamakers.

Bedankt voor uw belangstelling voor de VRT en om uw mening met ons te delen.

De programmamakers zijn zich bewust van de ecologische voetafdruk van het programma Die Huis, maar deze mag hen niet weerhouden om mooie televisie te maken.

Het productiehuis "Het nieuwshuis" van Eric Goens is er echt van overtuigd dat de gasten nog meer dan vorige seizoenen een andere kant van zich lieten zien juist omwille het feit dat ze zo ver van huis zijn en alles wat hun zo vertrouwd is. Wij hebben bij de VRT de eerste aflevering ondertussen al gezien en we kunnen die stelling alleen maar beamen. Het argument dat België ook veel mooie plekken heeft spreken we zeker niet tegen. Dit is echter nog teveel gekend terrein voor de gasten. De cultuurschok levert ook momenten op die je onmogelijk in Stoumont of De Haan zou kunnen creëren.

Maar uiteraard hebben we alle begrip voor uw opmerkingen.

Standaardantwoord Klantendienst VRT.

Ondanks de klachten en opmerkingen heeft het productiehuis beslist om een tweede reeks van Die Huis in Zuid-Afrika te draaien, die ook op Eén zal worden uitgezonden. Het standpunt van de programmamakers en van Eén blijft hierover hetzelfde. Om te vermijden dat hierover opnieuw klachten zullen komen, zal de klantendienst het VRT-standpunt proactief communiceren op de website van Eén en van de VRT.

3.6.3. Frank kondigt zomertijd niet neutraal aan

Eind maart kregen we opmerkingen omdat weerman Frank Deboosere had verwezen naar de nakende overschakeling naar de zomertijd. Op TV is de omschakeling heel neutraal aangekondigd. Voor het radiojournaal had de eindredacteur specifiek de mening van Frank gevraagd, omdat hij wist dat hij de zomertijd niet genegen is. Frank had vooraf aangegeven dat hij niet wist of hij zijn mening wel kon geven, maar de hoofdredacteur verzekerde hem dat dat geen probleem was. Dergelijke opmerkingen worden als niet gegrond beschouwd.

De openlijke vooringenomenheid en eenzijdigheid van Frank Deboosere als weerman van de VRT mbt invoering zomer- en winteruur past niet bij zijn veronderstelde neutraliteit in een openbare dienst. Dit geeft hem een onverantwoord groot en eenzijdig forum zonder kans op repliek. Zijn persoonlijke mening kan hij kwijt op andere plaatsen: eigen website, facebook, interview (naast mening van voorstanders) etc. Zij hoort niet thuis in het nieuws op de openbare omroep. Zijn argumentatie is bovendien grotendeels pseudo-wetenschappelijk ("laat de natuur gerust", "2x per jaar negatieve invloed op dieren en mensen"... horen we elk weekend zoveel klachten van mensen wegens later opstaan en later slapengaan?) Waarom laat men telkens weer die kleine minderheid van tegenstanders aan het woord en zo weinig de grote meerderheid aan voorstanders? Vraag aan 1000 personen in de straat naar hun mening hierover, respecteer de overgrote meerderheid en stop met dat halfjaarlijks weerkerend gemekker in het nieuws.

Vriendelijke groet en geniet van de komende lente-avonden,

Klacht 126653 - openlijke vooringenomenheid Frank Deboosere

3.7. Sporza

2017 was een rustig sportjaar en dat heeft zich ook vertaald in het aantal klachten dat zakte naar 304. Het grootste gedeelte van de terechte Sporza-klachten gaat over foute uitslagen en standen in meerdere sportdisciplines. Die informatie komt van een externe leverancier en wordt automatisch gepubliceerd op de website. Nadeel is dat er op de redactie niet ad hoc kan worden ingegrepen om verbeteringen aan te brengen. Wanneer fouten worden gemeld aan de leverancier van de informatie, moet er worden gewacht tot het volgende publicatiemoment om het verbeterde resultaat te kunnen zien. Hier gaan soms enkele dagen aan voorbij, tot ergernis van de surfers.



Andere gegronde klachten gaan over links die niet werken of foute links en over de foute schrijfwijze van eigennamen in de sportwereld.

Op het gebied van taal, is de Sporzawebsite anders een voorbeeld. De klantendienst ontvangt nagenoeg geen echte taalklachten over Spozra-publicaties online.

Bij Sporza zijn de meeste ongegronde klachten zeer subjectief. Het zijn meningen over sportanalyses die gemaakt worden in de live uitzendingen. Voetballiefhebbers verwijten Sporza-journalisten favoritisme tijdens hun commentaar. De klantendienst laat ook openlijk en begripvol aan de sportfanaten weten dat het niet om echte klachten gaat, maar om een subjectieve mening.

“Wij beseffen maar al te goed dat onze schermgezichten en radiostemmen nauwlettend in de gaten worden gehouden.

Over de presentatoren krijgen we dagelijks mails. Wij stellen vast dat nu eens de ene, dan weer de andere presentator wordt bekritiseerd of als modelvoorbeeld naar voren wordt geschoven. Wij kunnen ons dan ook niet van de indruk ontdoen dat er bij de beoordeling sprake is van enige subjectiviteit. Wij hebben daar alle begrip voor omdat smaken nu eenmaal verschillen.

Sport is passie en het is dan ook normaal dat onze presentatoren meeleven met de sportwedstrijden. Uw mening dat ze daarin favoritisme aan de dag leggen, moeten we tegenspreken. Omgekeerd krijgen we ook opmerkingen dat anderen worden voortgetrokken. Dit sterkt onze mening dat het gaan om subjectieve meningen van kijkers, maar nogmaals, daar is niets mis mee omdat kleuren en smaken verschillen en daar valt niet over te discussiëren.”

Standaardantwoord: klachten over favoritisme in de sportverslaggeving

3.8. VRT Corporate

In de nasleep van de zaak Weinstein barste bij de VRT op 9 november 2017 de zaak Bart De Pauw los, toen die zelf communiceerde over de stopzetting van de samenwerking met de VRT n.a.v. grensoverschrijdend gedrag.

“De VRT tolereert geen enkele vorm van grensoverschrijdend gedrag op geen enkel niveau in de organisatie en ook niet in externe producties die gelinkt zijn aan de VRT. Gevallen van grensoverschrijdend gedrag nemen we ernstig, en worden discreet en in vertrouwen behandeld. We geven geen details over de inhoud van de meldingen. Dit uit respect voor alle betrokkenen. We steunen mensen die te maken krijgen met grensoverschrijdend gedrag en moedigen hen aan om hiervan melding te doen bij onze preventie-adviseur.”

Paul Lembrechts. CEO.

Op enkele dagen tijd ontving de VRT 170 klachten waarvan het nieuws rond de stopzetting van de samenwerking met Bart De Pauw de aanleiding was. Het standpunt van de VRT bracht in eerste instantie een foute perceptie teweeg bij het publiek dat het grotendeels opnam voor Bart De Pauw omdat de namen van de slachtoffers niet werden bekend gemaakt.

D.O.M.I @DomiSGT
RT @Ecineder Ik vind dat de anonimiteit van de actrices moeten vrijgegeven worden. Ze hebben hem aangegeven bij de VRT. Dan moeten ze sterk genoeg zijn om hun naam te laten vermelden als slachtoffers. Dan weet [#BartDePauw](#) ook wie hem heeft laten ontslaan.

Sigrid Schollen @Sigridschollen
Hey [#bartdepauw](#) steuners stop met zagen over "heksenjacht". Blijkbaar zijn jullie met velen die zijn normen en waarden delen, dat iemand van jullie hem dan werk geeft hé. Wel niet de ethische code van VRT kopiëren, want die volgt hij niet.

Daarnaast ontving de VRT ook heel wat klachten omdat de lopende reeks van Twee tot de zesde macht niet verder werd uitgezonden. Er ontstond ook onzekerheid bij de winnaars van de afleveringen van Twee tot de zesde macht die niet zouden worden uitgezonden. Hun vraag was of ze aanspraak konden maken op de gewonnen prijs. In het contract met Koekentroof staat immers dat de beelden het tv-scherm moeten halen om aanspraak te kunnen maken op de prijzempot. De VRT verzekerde de winnaars dat ze hun prijzengeld zo snel mogelijk zouden ontvangen, wat ondertussen ook is gebeurd.

Er werd ook met een vergrootglas naar andere programma's van de VRT gekeken. De VRT ontving klachten omdat een "heksenjacht wordt gemaakt op Bart De Pauw" en tegelijk de film Friday Night werd uitgezonden, met in de aftiteling Weinstein.

Studio_2030 @Studio_2030
Geen [#tweetotdesesdemacht](#) meer op @VRT Dan zeker ook nooit nog een film tonen van verkrachter Weinstein!!! We volgen het!!! [#VRT](#) [#BartDePauw](#)

3.9. Taal

VRT ontving 279 taalopmerkingen, waarvan 162 gegronde klachten. Dat zijn er 22 minder dan het jaar voordien. Opmerkelijk is dat zowat alle gegronde klachten zich concentreren bij de nieuwdienst. Sinds de lancering van de nieuwe website van VRT NWS, ontvangen we aanzienlijk meer klachten dan de eerste helft van het jaar.

De hoofdredactie van vrtnews.be geeft hiervoor aan dat de werkdruk zeer hoog is en dat er sinds de lancering van de nieuwe website bewust is gekozen voor kwantiteit, waardoor er weinig of geen ruimte overbleef voor het nalezen van de teksten.

In de loop van het najaar heeft de klachtencoördinator het probleem opnieuw besproken met de taaladviseur en met de ombudsman van de nieuwdienst, die het op zijn beurt heeft besproken met de deontologische adviesraad. Daarna is beslist om iemand vrij te maken die mee waakt over de taal- en schrijffouten online.

Taal is belangrijk voor de VRT. Het is de taak van de openbare omroep om een goed taalbeleid te voeren en een maatschappelijke voortrekkersrol te spelen. De taaladviseur waakt voortdurend over het taalgebruik, zowel van het geschreven als het gesproken woord. Taalklachten worden gerapporteerd aan de taaladviseur, die zelf ook toegang heeft tot het productiesysteem van de nieuwdienst om eigenhandig taalfouten te verbeteren.

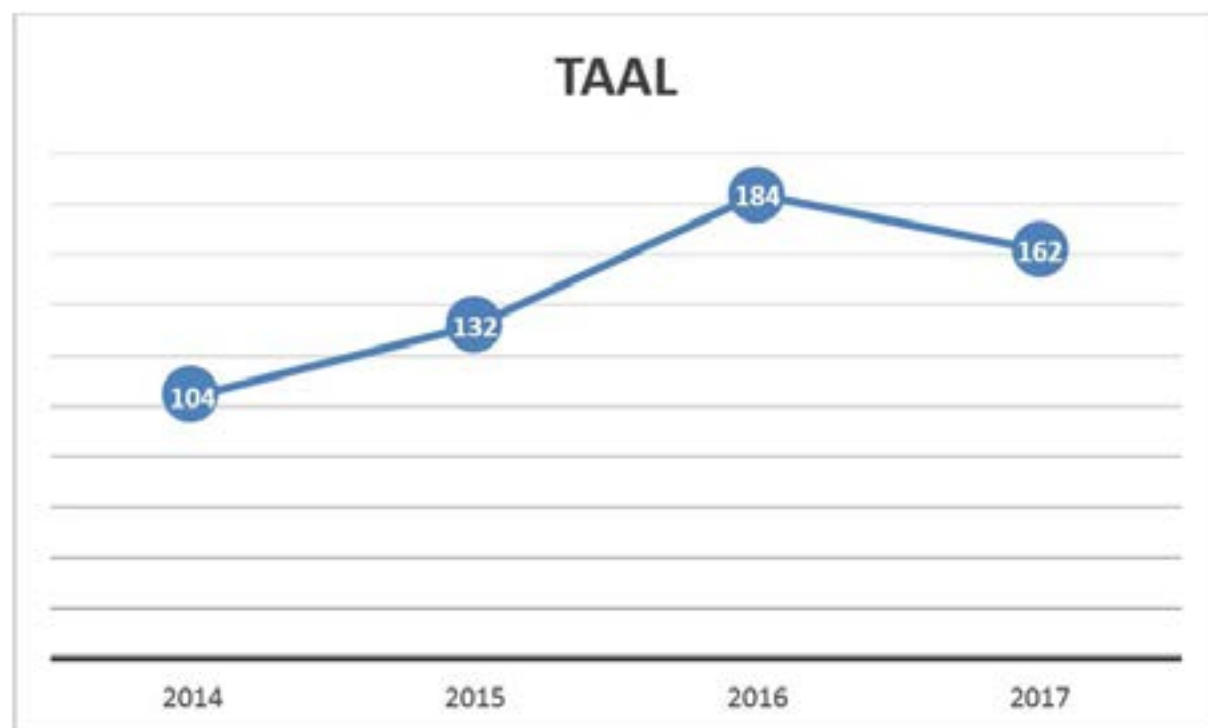
"Ik erger me aan de vele taal- en spellingfouten die in VRT artikels en opinieteksten voorkomen. Ik stel me daarbij voor dat tekstmaakprogramma's daar verantwoordelijk voor zijn.

Is het te veel gevraagd om de tekst op fouten te controleren en te verbeteren?

Misschien "moeten" er nu fouten in staan om "goed" te zijn?

Tot slot druk ik nog graag mijn vertrouwen uit in de openbare omroep."

Klacht 145.054-07-12-2017



De mogelijkheid tot uitgesteld kijken maakt dat klachten over taalfouten in een programma langer opgemerkt worden en ook over een langere periode klachten genereren.

Bij taalfouten in het Journaal bv. is het technisch niet altijd mogelijk om ze weg te werken tegen het volgende bulletin. Wanneer het om een belangrijk nieuwsitem gaat, kiest de eindredactie er bewust voor om het desnoods opnieuw met dezelfde taalfout uit te zenden en online te zetten.

"We erkennen dat er geregeld taalkundige slordigheden in het Journaal en in de duidingsprogramma's sluipen. Wanneer dit wordt opgemerkt, proberen we die altijd in de volgende bulletins weg te werken, al is dat technisch niet altijd mogelijk. Zo kan het gebeuren dat een taalfout in een ondertitel, achteraf mee online wordt gezet omdat de eindredacteur van dienst het belangrijker vindt om het item toch te verspreiden online met een taalfout, dan het helemaal niet te geven.

Taal is voor de VRT heel belangrijk en we zijn ons bewust van de maatschappelijke rol die hierin is weggelegd voor de openbare omroep.

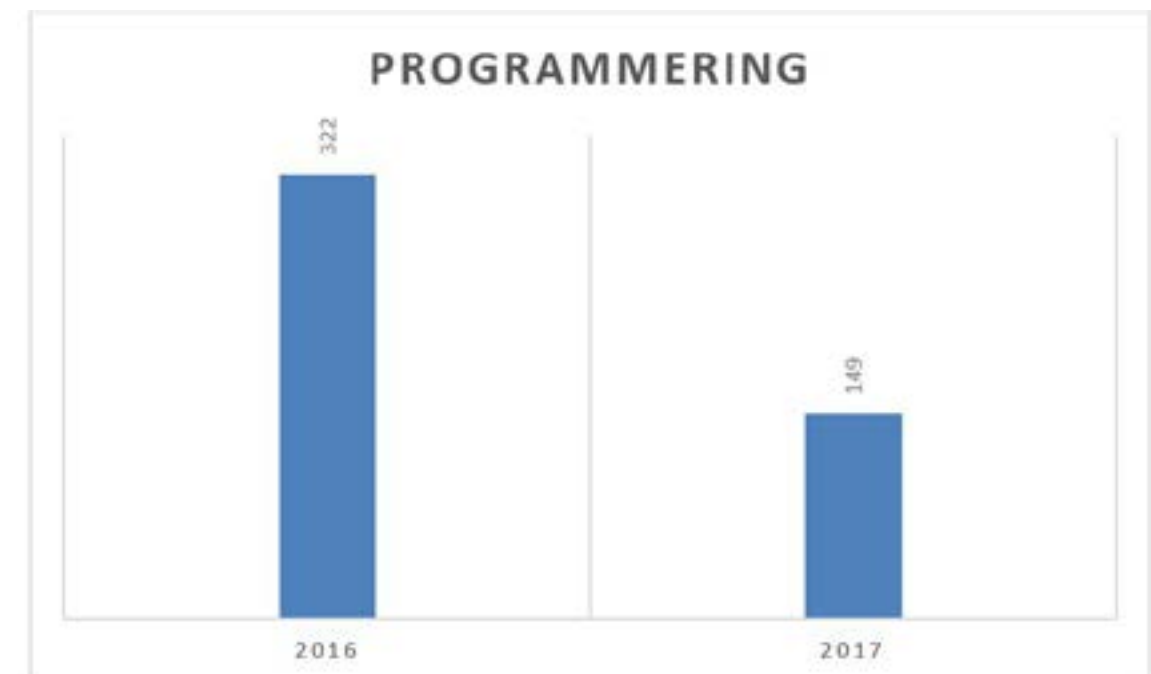
Er wordt voortdurend gewerkt aan verbeteringstrajecten, maar fouten maken is menselijk en van alle tijden, al proberen we dit zoveel mogelijk te vermijden.

Met onze excuses voor het ongemak dat u hiervan ondervindt."

Standaardantwoord klachten over taalfouten in Nieuwsprogramma's

3.10. Programmering

De programmeringsklachten kenden een spectaculaire daling. We ontvingen 149 klachten die betrekking hadden op de programmering van de tv-zenders, hoofdzakelijk over Eén en Canvas.



door #vrtnu de serie alsnog mee volgen want i/h begin enkele aflev

 **Julie Baeten @JulieBaeten**
 Gelukkig kon ik door #vrtnu de serie alsnog mee volgen want i/h begin enkele afleveringen gemist. Danku @VRT

Tweede positieve evolutie is dat 2017 het eerste volledige jaar was dat alle websites van de TV-kanalen van VRT gelinkt zijn met de EPG-gids van de VRT. Sporza.be is de enige website die niet gelinkt is met de EPG-gids.

De 149 klachten die we nog kregen, gaan over het niet respecteren van programmatijden waardoor opnames met een digi-recorder of videorecorder niet volledig zijn. Kijkers blijven zich daar mateloos aan storen. Hier blijft Canvas op maandagavond de koploper met drie opeenvolgende live programma's: Terzake, De Afspraak en Extra Time. Samen zijn deze programma's soms goed voor meer dan een half uur vertraging aan het einde van de tv-avond.

Een andere groep klachten gaat over de programmawijzigingen. Eén en Canvas willen kort op de actualiteit inspelen en wijzigen het aanbod regelmatig n.a.v. actuele gebeurtenissen. Vaak gebeurt dat heel ad hoc waardoor de wijzigingen van de tv-gidsen van Telenet en Proximus niet zijn aangepast. VRT neemt dit regelmatig mee in de onderhandelingen met de providers en ook daar is beterschap te merken.

Bij dergelijke klachten verwijzen we standaard in het antwoord VRT NU, waar alle programma's, op enkele uitzonderingen na, tot 30 dagen na uitzending beschikbaar blijft.

Aangekocht beeldmateriaal vormt soms ook een aanleiding voor klachten over de nummering van de series en jaargangen. Elke producent en zender heeft daar zo zijn eigen regels wat voor de kijkers zeer verwarrend kan overkomen. Bv. VRT heeft van de Britse reeks Downton Abbey zes seizoenen uitgezonden. Elke reeks bestaat uit 9 afleveringen, 8 afleveringen + 1 kerstspecial die in de periode rond Kerstmis wordt uitgezonden. Omdat die aflevering op zichzelf staat, geeft VRT in de programmagids 8 afleveringen aan, terwijl BBC telkens 9 afleveringen aangeeft.

In 2017 ontving de VRT ook programmeringsklachten over Ketnet waar dat in andere jaren quasi nooit het geval is. Reden was het nieuwe programma Dr. Bea, een programma rond seksuele voorlichting voor kinderen dat zich richt op 10-12-jarigen.

Ouders met kinderen van verschillende leeftijden stoorden zich eraan dat heel jonge kinderen op de uitzendingen van Dr. Bea ook meekijken.

Ketnet is een zender die tot 20 uur uitzendt en slechts over een kanaal beschikt om een publiek van 0 tot 12 jaar mee te bereiken. In het antwoord aan de klagers met jonge kinderen werd verwezen naar de Ketnet jr. app waar Dr. Bea niet beschikbaar is.

We hebben er voor gekozen om De Dr. Bea Show 2 keer per week uit te zenden in een slot waar sowieso een programma voor 9 tot 12 jarigen staat, met name op vrijdag om 19u en zaterdag om 12u30 (ondersteund door gebarentaal). We hebben het programma zeer gericht geprogrammeerd om er voor te zorgen dat het niet interfereert met de kijkgewoonten van kinderen waarvoor het programma in eerste instantie niet bestemd is of die er voor kiezen niet te kijken en dat het een maximaal bereik heeft bij kinderen waarvoor het programma wel bestemd is. U kan vanzelfsprekend beslissen om uw dochter van 7 jaar niet naar De Dr. Bea Show te laten kijken. Wij verwijzen u dan graag naar de gratis Ketnet jr app of naar het gratis kijk aanbod op ketnet.be (doorklikken naar Ketnet Jr.). Uw dochter zal daar geen content van De Dr. Bea Show terug vinden.

Antwoord op klachten over het uitzenduur van Dr. Bea op Ketnet;

3.11. Ongedefinieerd

Deze groep klachten omvat hoofdzakelijk scheldmail en anonieme contacten. De klantendienst ontving er 124 in 2017. 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. Dit soort klachten wordt door de klachtencoördinator ook jaarlijks gerapporteerd aan de preventieadviseur.

3.12. Personen

Ook in 2017 ontving de VRT opnieuw heel wat klachten over haar schermgezichten en radiostemmen. Kijkers en luisteraars uiten hun ergernis over bepaalde bekende personen bij de VRT-klantendienst.


Zo ergeren kijkers zich veelal aan journalisten in duidingsprogramma's die hun gasten onderbreken. Als een presentator iemand onderbreekt, is daar een goede reden voor. De geïnterviewde antwoordt naast de kwestie, hij/zij herhaalt zichzelf, is niet bondig genoeg, ...Er is nu eenmaal maar een beperkte tijd beschikbaar voor een dergelijk live interview, en dat weten de geïnterviewden vooraf. Als zij zich niet houden aan de afspraken, dan is het de plicht van de programmamaker om het interview in goede banen te leiden en ervoor te zorgen dat zo veel mogelijk vragen aan bod komen. De meningen zijn hierover echter verdeeld. Veel kijkers kunnen zich er wel in vinden dat geïnterviewden onderbroken worden als ze niet op de vraag antwoorden. De beleving van een interview is subjectief, afhankelijk van wie je bent en hoe je tegenover het onderwerp of de geïnterviewde staat. En dat lokt altijd tegengestelde reacties uit.

 **Patrick Grosse BE @patrick_grosse**
 Alles behalve plezant om iemand van @de_NVA kritisch te bevragen die steeds ontwijkend antwoord onderbroken zijn monoloog voort tot de zendtijd voorbij is #RESPECT #KathleenCools @CoolsKat

 **Tom Witters @TomWitters1**
 #Terzake is 2 min bezig en #KathleenCools heeft al 5x onderbroken.

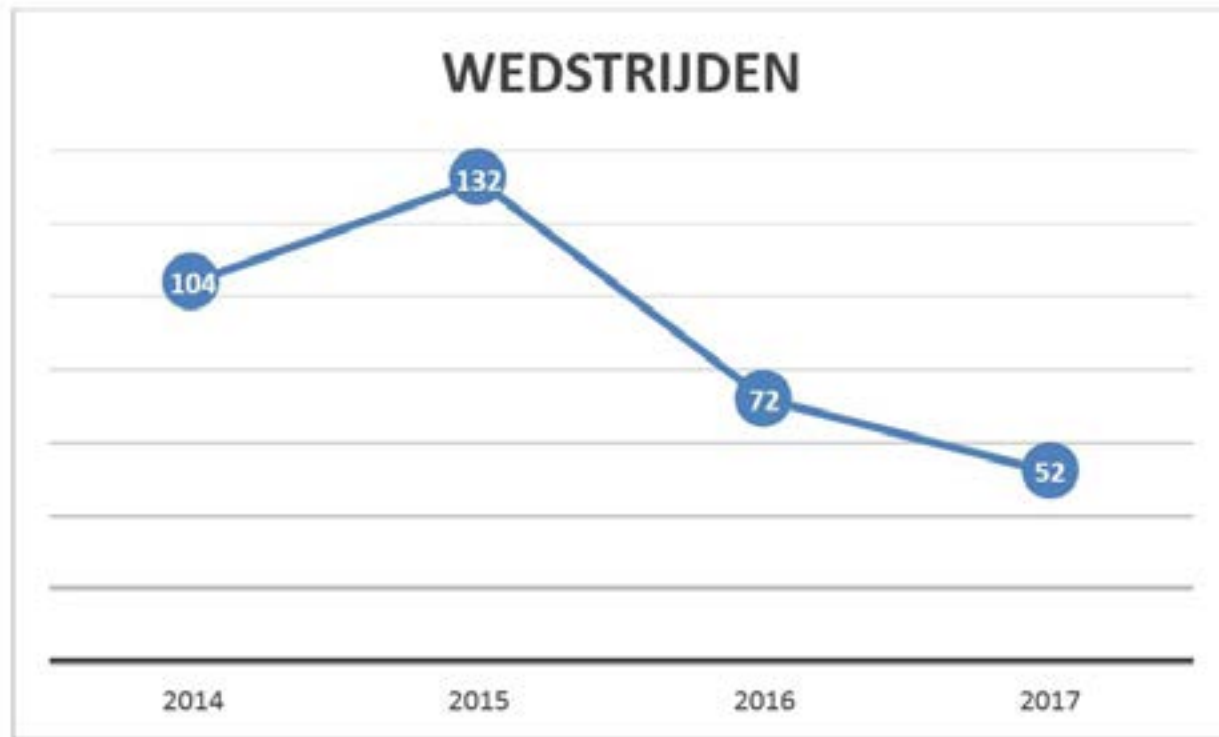
 **Peter Gemoets @PeterGemoets**
 Topmoderatie van #kathleencools #terzake In control met sterke gasten. #maggezegdworden

Daarnaast worden ook de kledingkeuzes van bepaalde schermgezichten bekritiseerd. Ook hier gaat het over subjectieve meningen van kijkers en geen gegronde klachten.

 **Beproudoffyourself ♡ @xCarooooo0000**
 Wie o wie is de stylist van #sabinehagedoren, want ik heb klachten... @een

3.13. Wedstrijden

De wedstrijdklachten gaan verder in dalende lijn. Het succes hiervan is te danken aan het herschreven wedstrijdreglement twee jaar geleden. Programmamakers besteden meer nazorg aan de wedstrijden die ze organiseren. Er wordt nauwkeuriger op toegekeken dat winnaars hun gewonnen prijzen ontvangen zoals het hoort.



De meeste klachten ontvangen we nog steeds van Blokken-winnaars. Exellent, dat is de sponsor waarmee het productiehuis en de VRT samenwerken neemt het niet zo nauw met het respecteren van de regels van het reglement. Daarin staat dat prijzen binnen de 8 weken na het aflopen van de wedstrijd bij de winnaar moet geleverd zijn. Dat is helaas niet altijd het geval.

De wedstrijdklacht die het langst aansleepte vorig jaar is pas begin januari 2018 afgerond. Het ging om een winnaar van het Blokkenspel online die meer dan 6 maanden op zijn prijs heeft moeten wachten. Na een expliciete tussenkomst van de klachtencoördinator en van het productiehuis De Mensen, heeft de sponsor van Blokken actie ondernomen. Reden was dat de levering van de gewonnen prijs op zich liet wachten en veel later in een Exellent-afhaalpunt beschikbaar was.

3.14. Diversiteit

Alle diversiteitsklachten worden door de klachtencoördinator gerapporteerd aan en besproken met de diversiteitscoördinator van de VRT.

3.14.1. Ondertiteling ten behoeve van doven en slechthorenden

De VRT ontving 83 diversiteitsklachten waarvan er 67, over ondertiteling gingen. Vooral witte letters op een te lichte achtergrond zijn voor heel wat kijkers onleesbaar. De klachtencoördinator geeft dergelijke klachten altijd door aan de betrokken producties en aan de ondertitelingsdienst die er zoveel als mogelijk rekening mee houden.

Dit soort klachten is gestegen sinds de VRT haar ondertitelingsbeleid heeft gewijzigd. Vroeger werden er meer programma's via T888 ondertiteld. Die witte ondertitels stonden automatisch op een zwarte achtergrond en waren duidelijk leesbaar.

Nu is de policy dat er ook voor Nederlandstalige programma's meer met open ondertiteling wordt uitgezonden. Bij open ondertiteling stuurt de VRT tegelijkertijd op teletekst pagina 889 dezelfde titels door. Er zijn bedrijven, die deze titels uit het VRT-signaal halen en omzetten naar spraak. Zij geven die gesproken ondertitels via het internet door aan hun klanten. Het enige dat de VRT doet is dus het beschikbaar stellen van de open titels op teletekst.

Het hangt dan af van het contrast tussen het tv-beeld en de ondertitels of ze al dan niet goed leesbaar zijn.

3.14.2. Toegankelijkheid

18 klachten gingen over andere segmenten in de diversiteit.

In mei ontving de klachtencoördinator een telefonische klacht van een vrouw met een zeer zware beperking waardoor ze zich in een elektrische rolstoel moet verplaatsen met buitengewone afmetingen. De dame had zich ingeschreven voor deelname aan de Radio 2-cruise naar Denemarken. De touroperator die alle deelnemers vanuit België naar Kiel in Duitsland vervoerde, had geen geschikte autocar om de rolwagens te vervoeren, waardoor de vrouw zelf voor haar vervoer moest zorgen tot aan de plaats waar ze kon inschepen met de andere deelnemers. Zij wilde het standpunt van de VRT hierover kennen.

De klachtencoördinator heeft over deze case meermaals samengezeten met collega's van Radio 2 die de online-inschrijving publiceerde op de Radio 2-website, met de collega van Brand Extension van de VRT die de reis mee organiseerde en met de diversiteitscoördinator, die hierover ook contact opnamen met mevrouw Anneliese D'Espalier van de genderkamer.

Er is ook onderzocht of de touroperator aanpassingen kon laten uitvoeren, maar dat bleek niet te kunnen omdat er dan 3 zitplaatsen uit de autocar moesten worden verwijderd. Het kostenplaatje stond niet in verhouding tot de investeringen.

Uiteindelijk is door tussenkomst van de klachtencoördinator beslist om de vrouw een vergoeding te betalen als tegemoetkoming in de kosten voor het vervoer dat ze zelf moest regelen. De dame ging hiermee akkoord, was hierover ook zeer tevreden en voor haar was de zaak afgesloten.

Op advies van de genderkamer wordt volgende zin aan het reglement, dat ook online staat, toegevoegd: "Uiteraard bieden we aan personen met een handicap redelijke aanpassingen die niet onevenredig belastend zijn."

Een andere discriminatieklacht kregen we van een koppel dat zich wilde inschrijven om de opnames van een programma bij te wonen. Ze moesten daarbij online hun leeftijd invullen. De tool was zodanig geconfigureerd dat alle 65+-plussers werden geweigerd. De programmamakers van het productiehuis hadden dit zo beslist omdat de toegang tot de opnamelocatie moeilijk bereikbaar was en ze gaven dat ook door aan de klachtencoördinator die in samenspraak met de diversiteitscoördinator onderstaand antwoord formuleerde voor het productiehuis:

Vanuit het perspectief van toegankelijkheid en non-discriminatie kunnen we uw input voor een antwoord niet goedkeuren. We hebben dit besproken met de cel diversiteit bij de VRT en daar geeft men aan dat er in uw antwoord geen goede reden te vinden is om mensen toegang tot het publiek van onze programma's te ontzeggen.

Alle opnames met publiek en publieke events van de VRT moeten voor iedereen open en toegankelijk zijn. Hieronder verstaan we redelijke aanpassingen zoals bijvoorbeeld een rolstoelpodium of toegankelijke toiletten. Hiervoor is een checklist (zie bijlage) beschikbaar, waarop je alle puntjes vindt waar je rekening mee kan houden. Dat wil niet zeggen dat je alles 100% toegankelijk moet maken, want dat is zeer moeilijk haalbaar. Wat wél haalbaar is, is zeggen waarom het niet lukt om bepaalde ondersteuningsmaatregelen te voorzien. Als je helder communiceert naar je publiek, zal je teleurstelling voorkomen. We willen toch iedereen welkom heten?

Je beslist dus best niet voor mensen dat ze vanaf 65 te oud en dus niet goed genoeg te been zijn om deze afstand af te leggen. Dat is betuttelend, en hiermee beweer je eigenlijk dat mensen boven de 65 jaar geen actief leven leiden. Dat is kwetsend, en meteen ook een gegronde reden voor deze klacht. Omgekeerd doe je hier ook geen goed voor mensen die wel jonger zijn, maar misschien niet fit zijn, of een handicap hebben waardoor de afstand ook een probleem wordt. Als je je blik dus verbreedt en voor iedereen het juiste probeert te doen, zal de groep die er voordeel aan heeft alleen maar groter worden.

In dit geval stel ik voor om het helemaal anders te beschrijven. Op de site waar je je kan inschrijven staat er op dit moment helemaal geen informatie over de locatie. De eerste pagina die het publiek tegenkomt, is dus al Zoals Geertje al schreef, kan je dat niet inschatten voor de mensen. Dus dan communiceer je wél over de omstandigheden daar. Maak het duidelijk dat de omgeving moeilijk bereikbaar is, dat het terrein er ongelijk of gevaarlijk is voor mensen die niet zo goed te been zijn. Je hoeft daarom geen groep aan te duiden die net niét kan komen. Daarbovenop moeten we als VRT zoiets eigenlijk voorkomen. Een pad met planken is een basis die bij de kleinste events voorzien moet worden.

Voor meer uitleg over toegankelijkheid willen de mensen van de cel diversiteit van de VRT gerust eens samenzitten, bellen of een kijkje komen nemen om te zien wat we kunnen verbeteren.

Ik wacht nog om de klager een antwoord te sturen tot jullie nieuwe input bezorgen over de nieuwe maatregelen die jullie eventueel zullen nemen om niemand te discrimineren. Je mag mij ook altijd bellen/mailen om hierover verder af te spreken.

22-08-2017

Uiteindelijk werd de tool opnieuw geconfigureerd zodat iedereen zelf kon bepalen of hij/zij zich zou inschrijven voor deelname aan het publiek. In een extra mededeling werd meegegeven dat de locatie vrij ver gelegen was en moeilijk bereikbaar was.

3.14.3. Derden

De VRT ontving in 2017 een 15 tal klachten over 'derden' het gaat hier veelal over klachten waar de VRT zelf niet voor verantwoordelijk kan worden gesteld. De klachtencoördinator probeert hier altijd in de mate van het mogelijke te bemiddelen en de klagers door te sturen naar de juiste instanties.

VRT ontvangt zo bijvoorbeeld klachten over het ontbreken van ondertitels. Wanneer er geen probleem kan worden vastgesteld met het signaal van VRT worden deze kijkers doorgestuurd naar de distributeurs die verantwoordelijk zijn voor de verspreiding naar de huiskamer. Wanneer de VRT-klantendienst opmerkt dat er meerdere klachten zijn zal zij hierin zelf bemiddelen om tot een oplossing te komen.

VRT ontvangt ook nog steeds klachten over de reclamespots die zij uitzendt. Het beheer van de reclamespots ligt bij de VAR. Wanneer VRT klachten ontvangt over deze spots worden deze steeds besproken met de VAR en wordt nagekeken of zij geen wettelijke of deontologische fouten bevatten. Wanneer dit, naar de mening van de klantendienst, niet het geval is worden klagers doorverwezen naar het bevoegde controle orgaan de Jury voor Ethische Reclamepraktijken. (JEP)

In 2017 heeft de VRT in samenwerking met de Vlaamse Audiovisuele Regie (VAR) enkele reclamespots niet uitgezonden of uit de ether genomen naar aanleiding van klachten.

De VAR legde een radiospot voor aan de JEP waarin een maagring werd aangeprezen, zonder te wijzen op de gevaren ervan. De JEP oordeelde het volgende:

Zij heeft er in dit verband in het bijzonder nota van genomen dat de voorgelegde radiospot onder meer het volgende in zeer absolute bewoordingen vermeldt: "Alle voordelen van een echte maagband, geen enkel nadeel."

Gelet op de absoluteheid van deze claims acht de Jury het zeer onwaarschijnlijk dat deze afdoende kunnen worden gestaafd overeenkomstig artikel 8 van de ICC Code.

De Jury raadt u derhalve aan om de betrokken radiospot niet te verspreiden.

VAR en VRT hebben het advies van de JEP gevolgd en de reclamespot teruggestuurd voor aanpassing. Hiermee geeft VRT aan dat ze wel degelijk haar verantwoordelijkheid neemt in uitbesteedde zendtijd.

Een ander voorbeeld van goed VRT-beleid op het gebied van verantwoord gedrag t.o.v. derden was een adequate reactie van VRT na de bomaanslag in Manchester op 22 mei 2017. Op dat ogenblik liep er een radiospot van Kinopolis op MNM waarin letterlijk een bom ontplofte. VRT heeft contact opgenomen met de VAR en meteen is beslist om de spot van antenne te halen omdat het op dat ogenblik ongepast was om dergelijke geluiden uit te zenden.

Ook in 2018 neemt de VRT haar voor om daar waar mogelijk te bemiddelen tussen klagers en derden.

4

VRT zet integriteitsbeleid opnieuw in de kijker

In het najaar is er heel wat te doen geweest rond de affaire Harvey Weinstein in de Amerikaanse filmindustrie. Ook in Vlaanderen is hierover een breed maatschappelijk debat ontstaan, onder andere via getuigenissen in verschillende media.

Voor de VRT vormde dit een aandachtspunt om haar integriteitsbeleid opnieuw in de kijker te zetten in de vorm van interne en externe communicatie. Medewerkers die met grensoverschrijdend gedrag geconfronteerd zijn, kunnen hun verhaal doen in alle discretie en vertrouwen. Dat geldt voor alle medewerkers van de VRT, maar ook voor wie aan externe producties werkt. De VRT vindt het belangrijk dat deze stemmen gehoord worden.

“Onze mediasector in Vlaanderen staat sterk in creativiteit. Laten we samen stappen zetten om ook sterk te staan op vlak van integriteit”.

Diane Waumans Manager Beroepsethiek en Integriteit

De dienst communicatie publiceerde een boek waarin het integriteitsbeleid van de VRT in de kijker is gezet en heeft het gratis verspreid onder alle stakeholders.

5

Privacy en veiligheid voor alles

2018 wordt het jaar van de privacy. Op 25 mei 2018 treedt de nieuwe Europese privacywetgeving Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in werking, in het Engels ook wel bekend als GDPR.

AVG draait om gegevensbeheer. Hoe de VRT omgaat met de persoonlijke gegevens van onze mediagebruikers, dus hoe we die verzamelen, gebruiken en beveiligen: dat alles wordt strenger gereguleerd. De VRT wil hierin een voortrekkersrol spelen en een foutloos parcours afleggen. Met de privacy van de Vlaamse mediagebruiker kan, wil en zal de VRT niet achteloos omgaan. Hier is ook een belangrijke taak weggelegd voor de klantendienst en voor de klachtencoördinator.

In het najaar van 2017 richtte de VRT een stuurgroep op die wordt voorgezeten door de CEO. De klachtencoördinator zit mee in de stuurgroep die het VRT-beleid inzake AVG uitschrijft en die waakt over de implementatie en naleving van de nieuwe regelgeving. Intern wordt ijverig gewerkt opdat de VRT een uitstekende leerling zou worden inzake AVG. Er is ook een Data Protection Officer (DPO) aangesteld die de rol van adviseur op zich zal nemen en tegelijk de waakhond binnen de organisatie, zowel op technisch als op juridisch vlak zal zijn. Hij is ook het aanspreekpunt voor toezichthoudende autoriteiten zoals de Privacycommissie.

De klachtencoördinator zal regelmatig met de DPO overleggen over de manier waarop er wordt omgegaan met de klantcontactgegevens en met de gegevens van klagers. Een eerste vraag die daarbij moet worden gesteld, is hoelang de gegevens van klanten en klagers moeten worden bewaard. Op dit ogenblik bestaat daarvoor geen specifieke regelgeving.

VRT zal in 2018 in de loop van het voorjaar ook extern communiceren over haar privacybeleid. De klantendienst ontvangt hierover al sporadisch vragen van mediagebruikers. Het kan niet de bedoeling zijn dat we voor elke case apart naar de privacycommissie gaan. Die zal zeker worden ingelicht over de globale aanpak van AVG bij de VRT, van zodra die volledig op punt staat. Dat zal pas in de loop van het voorjaar duidelijk zijn.

Klanten die nu de vraag stellen over welke persoonlijke informatie de VRT beschikt rond hun persoon en wat de VRT met die informatie doet krijgen het volgende antwoord:

Standaardantwoord voor vragen rond privacybescherming van personen

Volgens de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, dient u uw identiteit te bewijzen om bepaalde informatie met betrekking tot verwerkingen van uw gegevens te verkrijgen. Verder dient u een gedagtekend en ondertekend verzoek aan ons te richten. Het is enkel op deze manier dat VRT kan nagaan dat de informatie rond verwerkingen van persoonsgegevens bij de juiste persoon terecht komt.

Mogen wij u daarom vragen om uw verzoek op die manier aan ons te richten? Eens wij uw identiteit hebben controleren zullen wij inhoudelijk op uw verschillende vragen kunnen ingaan.

6

Fier op de VRT

“Fier op de VRT van morgen” is een van de belangrijkste ambities voor de toekomst en daar zet de klantendienst mee de schouders onder. Het is een HR-project dat er moet voor zorgen dat alle werknemers samen dezelfde missie uitdragen. De communicatiedienst legt de focus op vijf doelstellingen tot haar relatie met de mediagebruiker: medewerkers eerst, de boer op, iedereen fan, ambassadeurs en het middenveld. De klantendienst werkt mee om deze doelstellingen te bereiken en nam deel aan interne activiteiten van de communicatiedienst om de missie mee uit te werken. 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” blijft de belangrijkste doelstelling voor de toekomst.

7

Extra aandacht voor privé-partners

Vooraf aan de buitenwereld wil de klantendienst in 2018 extra aandacht blijven besteden. De mediawereld ondergaat door de digitalisering 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.

Wanneer een bepaald programma niet in het aanbod voor uitgesteld kijken zit bij een provider, zal de klantendienst contact opnemen met die provider om het inhoudelijk antwoord te kunnen formuleren op klachten, ook al ligt de oorzaak niet bij de VRT. De klachtencoördinator volgt de evolutie van problemen bij derden nauw op om correct te kunnen blijven communiceren met de burger. Over problemen van derden die niet meteen kunnen worden opgelost en die een impact hebben op het comfort van de mediagebruiker, communiceert de VRT ook op de kennisbanken online.

Deze samenwerking optimaliseren en samen naar betere oplossingen zoeken voor de toekomst, is een uitdaging waarop de VRT-Klantendienst in 2018 onveranderd en onverminderd wil blijven inzetten.

8

Social Media Studio verder uitbouwen

In de loop van 2018 wil de VRT klantendienst meer inzetten op de communicatie via de sociale media. In het nieuwe registratiesysteem wordt het mogelijk gemaakt om klachten die via de sociale media worden geformuleerd, binnen te trekken in het systeem en één op één te beantwoorden. Op die manier beantwoorden we aan de behoefte van jongere generaties die hun ongenoegen, al dan niet terecht, op een andere manier uiten dan in een geschreven mail of via een telefoongesprek.

9

Transparant klantenbeleid

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. <https://www.vrt.be/nl/over-de-vrt/opdracht/toezicht-en-transparantie/>

10

Klachten blijven een **geschenk**

De VRT zal haar klant- klachtenbehandeling in de toekomst blijven uitbouwen tot een kwaliteitslabel voor heel de organisatie. Klachten blijven de basis vormen voor verbetering en bijsturing waar het mogelijk is.

Het wekelijks overleg met de manager beroepsethiek, de nieuwsombudsman, de voorzitter van de programmacharterraad, de juridische dienst en de klachtencoördinator wordt onverminderd voortgezet. Dit overleg blijft belangrijk voor het wikken en wegen om tot de best mogelijke beslissing te komen in de omgang met klachten rond beroepsethiek.

De dagelijkse rapportering van klachten en één-op-één overleg met de producties werkt ondersteunend voor de interne bewustwording rond omgang met klachten. Ook aan externe productiehuisen wordt door de rapportering duidelijk gemaakt hoe de VRT omgaat met klachten.

Dagelijks staat een team van vier mensen ten dienste van de burger om klantvragen en klachten te verwerken. Edda Spitaels en Bart Saerens zijn medewerkers van de klantendienst die de telefoonpermanentie verzorgen en de webcontacten beantwoorden. Elise Vandevenne is een klachtenbehandelaar die samen met de klachtencoördinator Linda Van Crombruggen alle klachten rapporteert, onderzoekt, bespreekt en behandelt. Heel het team werkt in de schoot van de dienst communicatie. De klachtencoördinator maakt ook deel uit van de staf van de communicatiemanager.

In 2018 wordt het team versterkt met een full time klachtenbehandelaar.

11

Het **gewicht** van een klacht

Hoewel het aantal klachten dat de VRT ontvangt, al enkele jaren min of meer stabiliseert, moet de vraag opnieuw worden gesteld wat nu precies onder een klacht wordt verstaan. Klachten werden bij de VRT altijd heel ruim geschaald. En ondanks de onschatbare waarde die klachten voor een organisatie kunnen betekenen, blijven ze voor buitenstaanders vaak voor een negatieve perceptie zorgen. Daarnaast “wegen” niet alle klachten even zwaar.

In de huidige klachtenrapportering weegt een klacht van iemand die zonder toestemming herkenbaar in beeld is gebracht, even zwaar als iemand die een taalfout op de nieuwswebsite meldt.

Men kan zich de vraag stellen of een taalfout melden een echte klacht is. Uiteraard staat de VRT voor een correct taalgebruik. Voor taal- of tikfouten online kan een soort van “meldknop” geïnstalleerd worden op de websites, zodat dergelijke meldingen rechtstreeks bij de betrokken webredactie terechtkomen. Fouten kunnen op die manier meteen aan de bron verbeterd worden, zonder dat dergelijke meldingen de klachtenprocedure moeten doorlopen.

Men kan stellen dat klagers pas terecht kunnen bij de klachtenprocedure wanneer er geen gevolg wordt gegeven aan meldingen van taalfouten.

Op die manier kan het aantal klachten naar beneden worden gehaald, zonder dat wordt ingeleverd aan kwaliteitsverbetering.

Tegelijk moet worden vermeld dat een klacht die binnenkomt via de klachtenprocedure over bv. de geoblocking van beeldmateriaal waardoor video in het buitenland niet beschikbaar is, wordt geregistreerd en behandeld als een officiële klacht. Terwijl een andere klant dezelfde inhoud formuleert als een “reactie” en buiten de klachtenprocedure valt. Het gebeurt dat de klachtencoördinator van een “reactie” een “klacht” maakt wanneer die toch gegrond is.

In het nieuwe registratiesysteem is een meer gedetailleerde rapportering mogelijk. De klantendienst bekijkt de mogelijkheid om de rapportageprocedure aan te passen. Het is ook wenselijk dat dezelfde rapporteringsmethode wordt toegepast door de nieuwsombudsman en door de klachtencoördinator.

12

Verwachtingen voor 2018

In 2018 maakt de klantendienst zich op voor een klantgerichte aanpak in aanloop naar het WK voetbal aan het begin van de zomer en de gemeenteraadsverkiezingen in het najaar. Twee gebeurtenissen die zorgen voor extra communicatie met de klant.

De aanvragen voor toestemming voor het plaatsen van grootschermen tijdens het WK voetbal, al of niet gelinkt aan een commercieel evenement, zullen allemaal door de klantendienst worden verwerkt. Ook tijdens het WK zelf zal de klantendienst extra ondersteuning bieden aan Sporza.

Hetzelfde geldt voor de gemeenteraadsverkiezingen. De klantendienst zal ondersteuning bieden aan de nieuwsdienst voor alle klantcontacten en klachten die geen betrekking hebben op de naleving van het redactiestatuut.

Er zal onverminderd worden gewerkt aan interactie met de klanten en klagers.

13

Besluit

Het aantal klachten en klantcontacten in 2017 maakt opnieuw duidelijk dat de Vlaming mondiger is geworden en steeds meer opkomt voor zijn rechten. Dat heeft zich opnieuw vertaald in klachten waarbij we twee grote pieken kunnen vaststellen, de lancering van VRT NU en vrtnws.be.

VRT is een dynamische organisatie die veel nieuwe producten lanceert. De betrokkenheid van de burger bij de openbare omroep is groot wat leidt tot veel interactie tussen de klantendienst en de mediagebruiker.

Met de lancering van het videoplatform VRT NU is duidelijk geworden dat dit meer is dan een ondersteunend platform, het gaat eigenlijk om een extra online kanaal dat sinds de lancering permanent meer klantcontacten genereert. Vooral de portability wordt heel erg op prijs gesteld door Vlamingen die in het buitenland verblijven en genereert meteen klachten wanneer bepaalde content niet beschikbaar is.

Door de komst van VRT NU daalde het aantal klachten over de programmering spectaculair. Dat wijst op een groei van uitgesteld kijken waarbij het lineaire uitzendmoment minder belangrijk is.

Ook bij de lancering van de nieuwswebsite zit VRT NU mee verweven in het klachtenbeeld. Alle videocontent van de nieuwsdienst wordt immers op VRT NU gepubliceerd en slechts in beperkte mate op de nieuwswebsite zelf.

Het totaal aantal klachten over taalfouten daalde licht. Door een nieuwe werkorganisatie bij de lancering van vrtnws.be ontving de klantendienst op zeer korte tijd opvallend veel klachten over taalfouten online. Taal is belangrijk voor de VRT en de mediagebruiker stelt het niet op prijs dat kwantiteit primeert ten koste van kwaliteit. De nieuwsdienst is zich bewust van zijn verantwoordelijkheid en de maatschappelijke voorbeeldfunctie van de openbare omroep. Daarom werd iemand vrijgesteld om te waken over de taalhantering.

De mondige Vlaming zorgt voor steeds meer klantcontacten en wil steeds sneller bediend worden via zoveel mogelijk kanalen. Naast de klassieke e-mails, telefoons en brieven, zijn de contacten via de sociale media niet meer weg te denken. Een meer intensievere aanpak langs die weg dringt zich op. Hierop biedt de VRT een antwoord door een Social Media Studio te implementeren in het nieuwe registratiesysteem.

De reorganisatie van de telefonische bereikbaarheid van de VRT is nog voor verbetering vatbaar en zal in het voorjaar worden geëvalueerd. De huidige telefoonpermanentie zorgt voor een te grote werkdruk. De klachtentelefoon blijft een aparte lijn. Het nummer is permanent doorgeschakeld naar het mobiele toestel van de klachtencoördinator.

In 2017 zette de VRT haar integriteitsbeleid opnieuw in de kijker, n.a.v. de Weinstein affaire en de zaak Bart De Pauw. De publieksreacties op de @meetoo-aanpak waren eerder negatief. De VRT deed er echter goed aan om haar standpunt kracht bij te zetten en hierin opnieuw een maatschappelijke voortrekkersrol te spelen.

Bij de beroepsethische klachten blijft de omgang met beeldmateriaal uit het archief een aandachtspunt. Vaak wordt beeld gepubliceerd zonder toestemming van wie in beeld komt of van de rechtmatige eigenaar van foto's of beelden worden gebruikt in een andere context dan waarvoor ze zijn opgenomen.

En tot slot wordt 2018 het jaar van de gegevensbescherming. Ook hier wil de VRT het goede voorbeeld geven. Een stuurgroep AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) schrijft de beleidslijnen uit die zullen voorgelegd worden aan de privacy-commissie.



vrt

KLACHTENRAPPORTERING

CIJFERS 2017

1

Klachtentabel per categorie

1. Technologie/transmissie	1.131
2. Programma- en media gerelateerd	1.091
3. Nieuwsdienst (algemeen)	563
4. Beroepsethische klachten (Nieuwsdienst)	156
5. Beroepsethische klachten (Andere)	404
6. Sporza	304
7. VRT corporate	277
8. Taal	162
9. Programmering	149
10. Ongedefinieerd	124
11. Personen	121
12. Wedstrijden	52
13. Diversiteit	16
14. Derden	15
Totaal aantal klachten in 2017	4.565 t.o.v. 4.820 in 2016 (= -5,29%)

2

Detailcijfers

Omdat er grote verschuivingen zijn in de categorie 3, hieronder een subverdeling van de klachten per afdeling:

1. Videozone/apps	748
2. Radiospeler	91
3. Geluidsbalans	18
4. Transmissie Radio & TV	146
5. Gigya	128
Totaal	1.131 t.o.v. 572 in 2016 (= +97,72%)



JAARVERSLAG

van de nieuwsombudsman
van **VRT NWS** voor de
Vlaamse Ombudsman

Tim Pauwels

10 februari 2018

VRT NWS OMBUDSMAN

Klachtenboek2017-p.195

2017, het jaar van de lancering 3

Opstart en operationele werking 4

Algemene beschrijving van de reacties 5

3.1 Reacties zonder ongenoegen over journalistiek handelen 5
3.2 Publieksreacties over journalistieke keuzes 6

Analyse van de gegronde reacties 10

4.1 Inleiding 10
4.2 "Gegronde" en "ongegronde met opmerking" per programma 11
4.3 "Gegronde" en "ongegronde met een opmerking" per ethisch criterium 11
4.4 Onnauwkeurigheid 12
4.5 Partijdigheid 14
4.6 Taalfouten 20

Specifieke analyse van de klachten met persoonlijk belang 21

5.1 Ernst van de tekortkomingen 21
5.2 Aanpak 22
5.3 Evaluatie 22
Conclusies 23
Aanbevelingen 23

2017,
het jaar van
de lancering

Samenvatting

- De ombudsman heeft in 2017 bijna 1300 publieksreacties behandeld. 935 daarvan gaven uiting aan een ongenoegen over journalistieke keuzes. 72 meldden taalfouten. Verder waren er meer dan 280 vragen, suggesties en felicitaties.
- De indieners van reacties vormen geen representatief staal van de bevolking of van het VRT-publiek. Meer dan 80 procent is bijvoorbeeld man.
- 39 indieners hadden een persoonlijk belang bij hun klacht. Bij alle anderen ging het over meldingen of meningen zonder persoonlijk belang. De klachten met persoonlijk belang konden allemaal tot verzoening worden gebracht.
- De website VRT NWS krijgt veruit de meest reacties.
- Partijdigheid en onnauwkeurigheid zijn de (veronderstelde) tekortkomingen die de meeste reacties opleveren.
- Reacties over (veronderstelde) partijdigheid hadden in 2017 vrijwel nooit betrekking op politieke berichtgeving van VRT NWS. De buitenlandberichtgeving roept het meest reacties op. Daarna volgt de algemene berichtgeving. Politiek is de derde categorie, meestal met opmerkingen over studiegesprekken.
- Partijdigheidsklachten zijn vaak erg subjectief. Slechts een klein deel werd gegronde verklaard. Wel kreeg zowat een vijfde van de partijdigheidsklachten de beoordeling "ongegronde met een opmerking".
- Het is de bedoeling dat de nieuwsombudsman geregeld zijn conclusies via workshops voorstelt op de vloer. In 2017 hebben 116 journalisten zo'n workshop gevolgd.
- Reacties die beoordeeld werden als "gegronde" slaan meestal op onnauwkeurigheden op de site. Het gegrondepercentage daalde wel in de loop van het jaar.
- De nieuwsombudsman stelt voor dat de website zelf een knop zou aanbieden: "Meld ons een fout."
- Taalfouten op de website blijven een belangrijk probleem dat door de burger wordt aangekaart.
- Het aantal onderwerpen dat aanleiding geeft tot reacties is erg divers. De overgrote meerderheid van de reacties bestaat uit één enkele burger die reageert op één enkele publicatie.

2

Opstart en operationele werking

De nieuwsombudsman is actief sinds 24 april 2017. Hij werkt rechtstreeks onder de CEO van het bedrijf en heeft via het "Statuut van de nieuwsombudsman" garanties over zijn onafhankelijkheid. Die onafhankelijkheid is de weerspiegeling van de autonomie van de nieuwsredacties binnen het bedrijf, zoals voorzien in het redactiestatuut, en van de persvrijheid.

Op 5 mei 2017 heeft de nieuwsombudsman ook het vertrouwen gekregen van de op de redactie verkozen deontologische adviesraad van VRT NWS, zoals in het Statuut van de nieuwsombudsman wordt gevraagd.

De nieuwsombudsman bewaakt de journalistieke beroepsethiek en verantwoordelijkheid en toetst reacties van het publiek af aan het redactiestatuut, de richtlijnen voor onpartijdigheid en aan de code van de Raad voor de Journalistiek.

De nieuwsombudsman is rechtstreeks bereikbaar via ombudsman@vrt.be. Bij de andere openbare omroepen die een nieuwsombudsman hebben, (Nederland, Estland, Denemarken) ageert de nieuwsombudsman slechts in een minderheid van de gevallen als eerste-lijnsbehandelaar en worden de meeste reacties eerst doorverwezen naar de klantendienst en de hoofdredactie, waarna de nieuwsombudsman eventueel optreedt als beroepsinstantie.

In 2017 is ervoor gekozen om toch ook een relatief groot aantal eerste-lijnsreacties rechtstreeks door de nieuwsombudsman te laten behandelen. Ten eerste om de klantendienst en de klachtencoördinator te ontzien die kampen met een te krappe personeelsbezetting. Ten tweede omdat het behandelen van een significant aantal (een kleine 1000) eerste-lijnsklachten toelaat om een relevante analyse te maken van de reacties die VRT NWS oproept.

Dat neemt niet weg dat burgers in 2017 ook nog steeds via klachtenprocedure@vrt.be konden reageren over VRT NWS. Deze klachten werden door de klachtencoördinator afgehandeld na input van de redactie.

De inhoudelijke analyse in dit jaarverslag heeft alleen betrekking op de publieksreacties die binnenkwamen op ombudsman@vrt.be.

3

Algemene beschrijving van de reacties

De nieuwsombudsman heeft in 2017 1293 publieksreacties behandeld. Die reacties vallen uiteen in verschillende categorieën :

felicities, vragen, suggesties	286
meldingen van materiële fouten	256
meningen zonder persoonlijk belang	640
taalfoutmeldingen	72
klachten met persoonlijk belang	39

3.1 Reacties zonder ongenoegen over journalistiek handelen

358 publieksreacties die binnenkwamen op het mailadres ombudsman@vrt.be gaven eigenlijk geen ongenoegen aan over beroepsethische keuzes. Het gaat onder meer om taalfouten (72), spontane felicitaties (19), suggesties (102) en vragen (165).

- Voorbeelden van beantwoorde vragen zijn :
- U hebt beelden getoond van uw redactie en er was een rugzak in beeld die mij echt handig leek. Wat was het merk?
- Hoe selecteert u nieuws ?
- Waarom kunnen we niet meer reageren op webartikels ?

De beslissing om niet langer de mogelijkheid te bieden om te reageren op webartikels roept nog steeds reactie op, ook al dateert ze van lang voor de aanstelling van de nieuwsombudsman. Het gaat evenwel niet om een journalistieke beslissing, waardoor ze buiten de bevoegdheid van de nieuwsombudsman valt. De beslissing is ingegeven, zoals bij andere media, door een gebrek aan mensen en middelen om de reacties op de website goed te modereren. De nieuwsombudsman onderschrijft het belang van een goede moderatie. Toch is het niet onbelangrijk om vast stellen dat bij heel wat burgers een groot verlangen blijkt naar interactie met VRT en met bijvoorbeeld de schrijvers van opiniebijdragen.

"Ik meen dat dit een kwaliteitsargument is, mocht de openbare omroep kwalitatief kunnen antwoorden op de vele feedback van de lezers of kijkers en hiervoor de nodige middelen zou krijgen van de Vlaamse Overheid. "Waar bijvoorbeeld is de tijd dat Panorama citeerde uit lezersbrieven en nog kort becommentarieerde?" Als kijker had je het gevoel dat er echt ook rekening werd gehouden met de feedback op het programma, er was tweerichtingsverkeer."

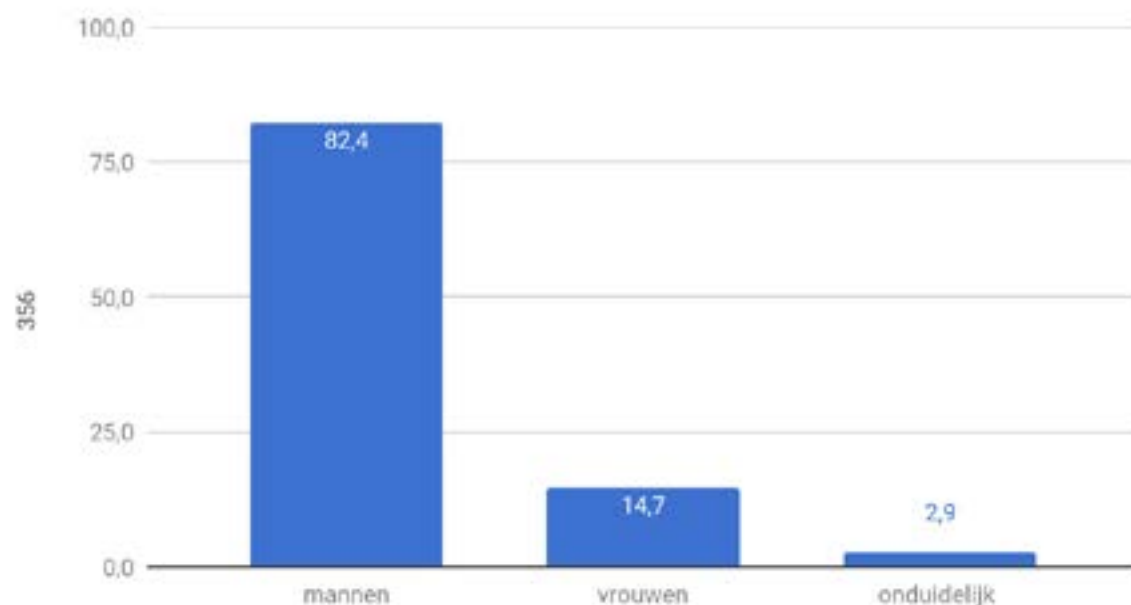
3.2 Publieksreacties over journalistieke keuzes

Voor deze categorie worden de klachten met persoonlijk belang, de onnauwkeurigheidsmeldingen en de meningen samen genomen. Samen 935 dossiers. (Taalfouten worden apart behandeld.) De nieuwsombudsman is er in 2017 in geslaagd om vrijwel alle klachten in deze groep die binnenkwamen op het mailadres ombudsman@vrt.be zelf te onderzoeken en te beoordelen, maar de workload daarvan lag voor een nieuwsombudsman die alleen werkt dicht bij het onhoudbare.

3.2.1 Wie dient een klacht in?

Hoe dan ook moet er rekening mee worden gehouden dat de indieners van publieksreacties, met name in de categorie "meningen zonder persoonlijk belang", niet representatief zijn voor de Vlaamse bevolking of voor het VRT-publiek. Het zou relevant zijn om hier nader onderzoek naar te doen, maar ook zonder onderzoek valt op dat - op basis van de namen - meer dan 80 procent van de indieners mannen zijn. De namen suggereren ook dat de wat oudere en autochtone mannen sterk vertegenwoordigd zijn.

Klachten, meldingen en meningen % m/v



Het is niet evident om een verklaring te vinden voor die oververtegenwoordiging. Hoewel de indieners daar zeker niet toe herleid mogen worden, is er ook in de Vlaamse samenleving een groep veelal oudere en autochtone mannen die zich niet erkend voelen in de maatschappelijke status quo, te vergelijken met de door Amerikaanse sociologen omschreven groep "angry white men". Het valt buiten de focus en de mogelijkheden van dit verslag hier een meer diepgaande analyse over te ontwikkelen. Het gaat hoe dan ook maar om een gedeeltelijke verklaring. Ze kan geen reden zijn om de reacties niet op te volgen.

3.2.2 Een zeer dispaaraat geheel

Wat opvalt is de zeer grote verscheidenheid aan onderwerpen. Reacties over berichtgeving die op de één of andere manier te maken had met Donald Trump vormen het grootste, inhoudelijk af te lijnen cluster (43 reacties). (Het gaat dan over de verkiezingscampagne, de eedaflegging, het Ruslandonderzoek, Noord-Korea, de uitstap uit het klimaatakkoord, het bezoek van Trump aan Brussel over alle andere onderwerpen waarmee de Amerikaanse president in het nieuws is geweest in 2017.)

Ook Catalonië was een belangrijk cluster (34). Als de onderwerpen islam, terrorisme en migratie worden opgeteld, leveren ze samen 41 reacties op. Dat blijven hoe dan ook relatief kleine aantallen tegenover het totaal van 935.

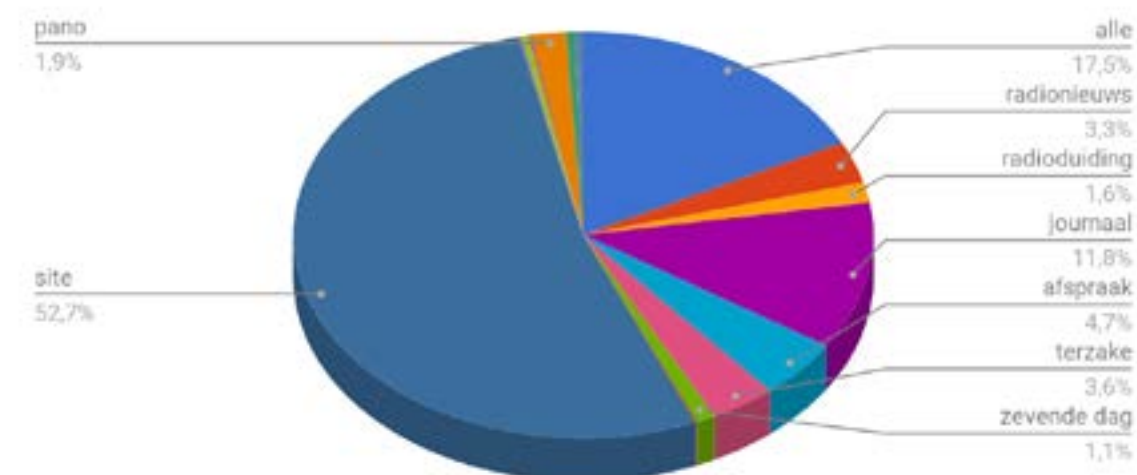
Het merendeel van de door de ombudsman verwerkte reacties komt van één burger die reageert op één artikel of uitzending, dus zonder dat er over hetzelfde onderwerp nog andere publieksreacties binnenkwamen. De onderwerpen zijn zeer divers. Ook gezondheid, mobiliteit en energie leveren bijvoorbeeld relatief veel reacties op. Maar het algemene beeld is dat de klachten bij de nieuwsombudsman gewoon zeer dispaaraat zijn.

Dat betekent niet dat er geen grotere, meer abstracte categorieën gemaakt kunnen worden. Dat is in de loop van 2017 dan ook voor het eerst gebeurd.

Wanneer een publieksreactie een ongenoegen bevat over het journalistieke handelen van VRT NWS, wordt de reactie gecategoriseerd. Dat gebeurt per deontologisch criterium, per inhoudelijk thema en per programma.

3.2.3 Verdeling over de programma's en de website

Klachten, meldingen en meningen per publicatie



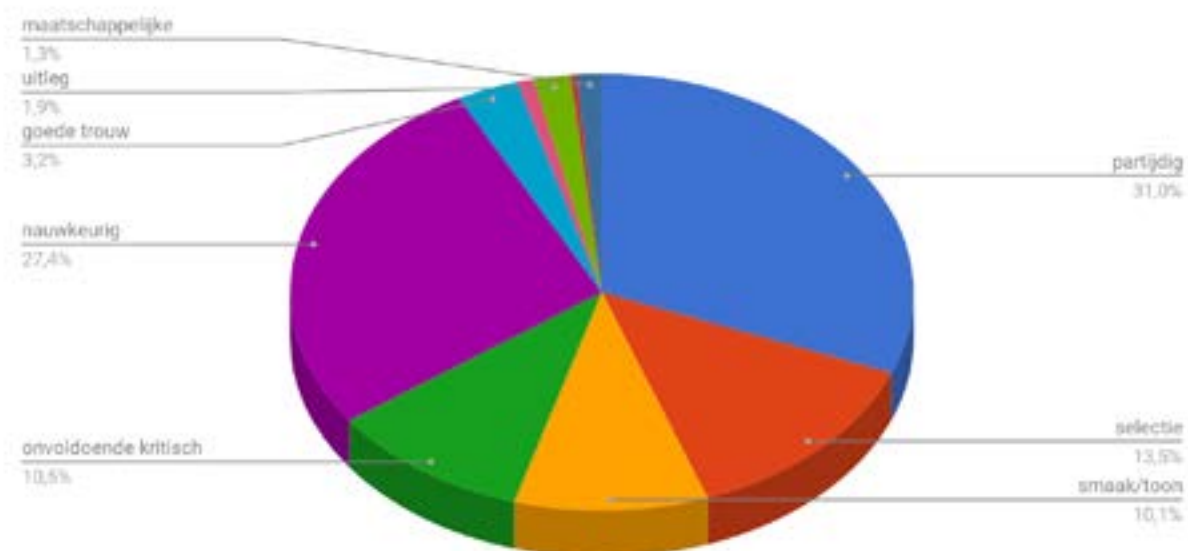
De website is op zichzelf goed voor de helft van alle publieksreacties. Dat heeft een zekere logica omdat de website permanent beschikbaar blijft en niet snel passeert zoals het lineaire aanbod op radio en televisie. Wie op de website leest, zit bovendien al op een interactief scherm, wat de drempel om te reageren verkleint. Voor radio en televisie blijft de drempel toch iets hoger.

3.2.4 Verdeling volgens beroepsethische criteria

Partijdigheid en nauwkeurigheid zijn de vaakst terugkerende ethische criteria in reacties.

Vragen over de selectie van onderwerpen vormen de derde categorie.

Klachten, meldingen en meningen per ethisch criterium



De andere categorieën komen minder vaak terug.

Wanneer een burger vindt dat er onvoldoende kennis van zaken was om het onderwerp of het interview echt kritisch te benaderen, zonder dat daarbij partijdigheid wordt verweten, wordt dat gecatalogeerd als "onvoldoende kritisch".

Met "goede trouw" wordt verwezen naar het correct gebruiken van archiefmateriaal, verborgen opnames etc.

"Smaak/toon" verwijst naar klachten over formuleringen, maar bijvoorbeeld ook naar burgers die vinden dat bepaalde onderwerpen niet naast elkaar kunnen staan op de website of dat onderwerpen ten onrechte het label "Ook dat nog" krijgen.

"Uitleg" betekent dat de burger vond dat een artikel of reportage onvoldoende duidelijk was, zonder dat er andere criteria in het spel waren.

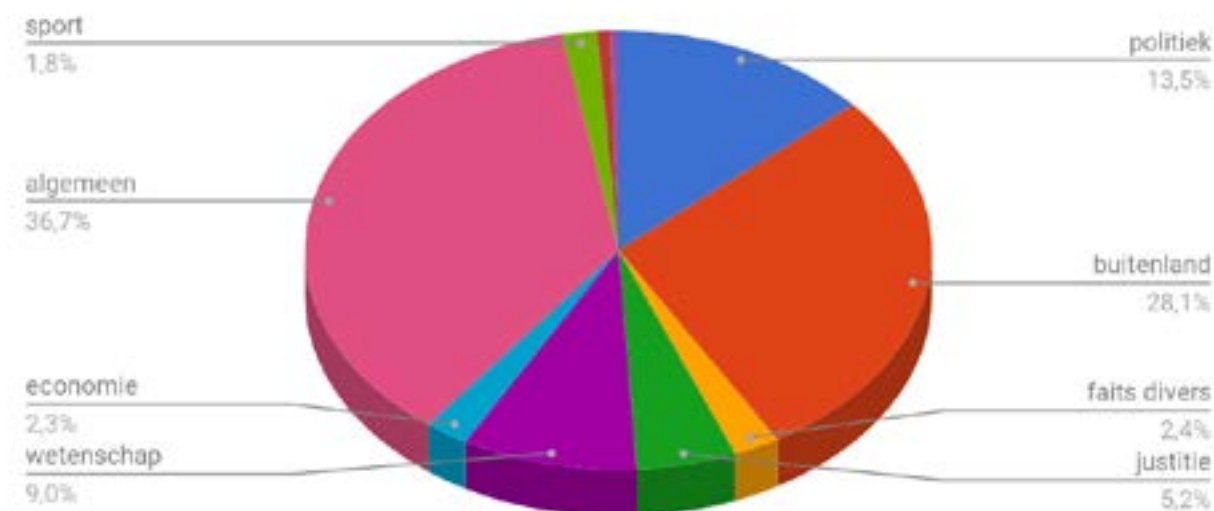
Met "maatschappelijke verantwoordelijkheid" wordt de verantwoordelijke houding van de journalist bedoeld in bijvoorbeeld de berichtgeving over zelfmoord.

3.2.5 Verdeling over inhoudelijke thema's

De algemene verslaggeving roept begrijpelijkerwijze het meest reacties op, omdat ze nu eenmaal een groot aantal domeinen bestrijkt.

Nummer twee is de buitenlandberichtgeving. Politiek staat op de derde plaats, met minder dan de helft van de reacties over het buitenland.

klachten, meldingen en meningen per thema



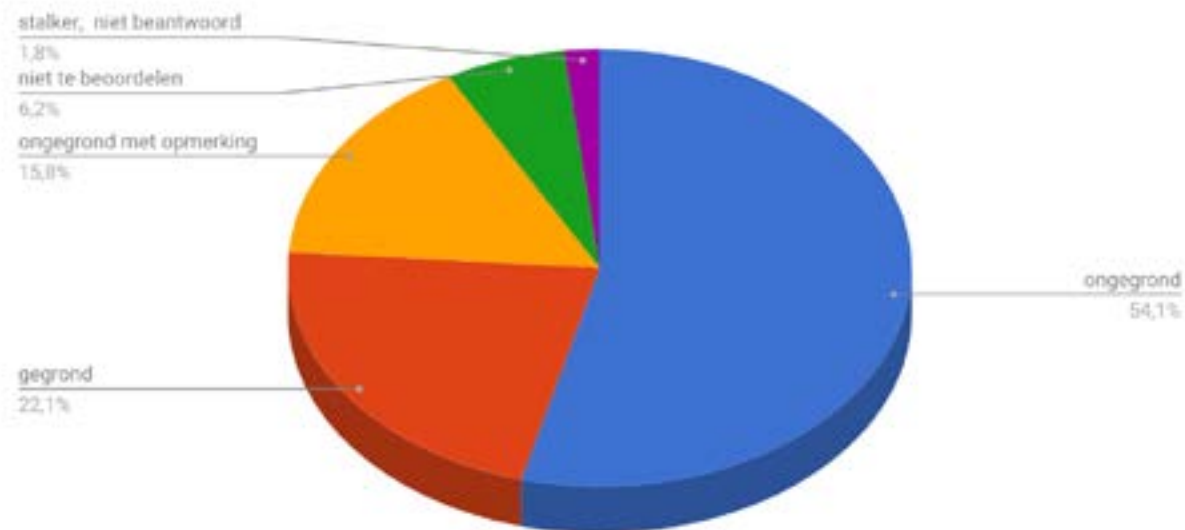
4

Analyse van de gegronde reacties

4.1 Inleiding

De nieuwsombudsman verklaarde in 2017 zo'n 22 % van de reacties gegrond. Daarnaast kreeg 15,4 % van de reacties de beoordeling "ongegrond met een opmerking" toegekend. Dat betekent dat er geen schending van het redactiestatuut kon worden vastgesteld maar dat er wel een les te leren viel of een aandachtspunt afgeleid kon worden uit de reactie, zonder dat er daarom een journalistieke fout werd begaan. Iets meer dan de helft van de reacties werd beoordeeld als ongegrond.

beoordeling van klachten, meldingen en meningen



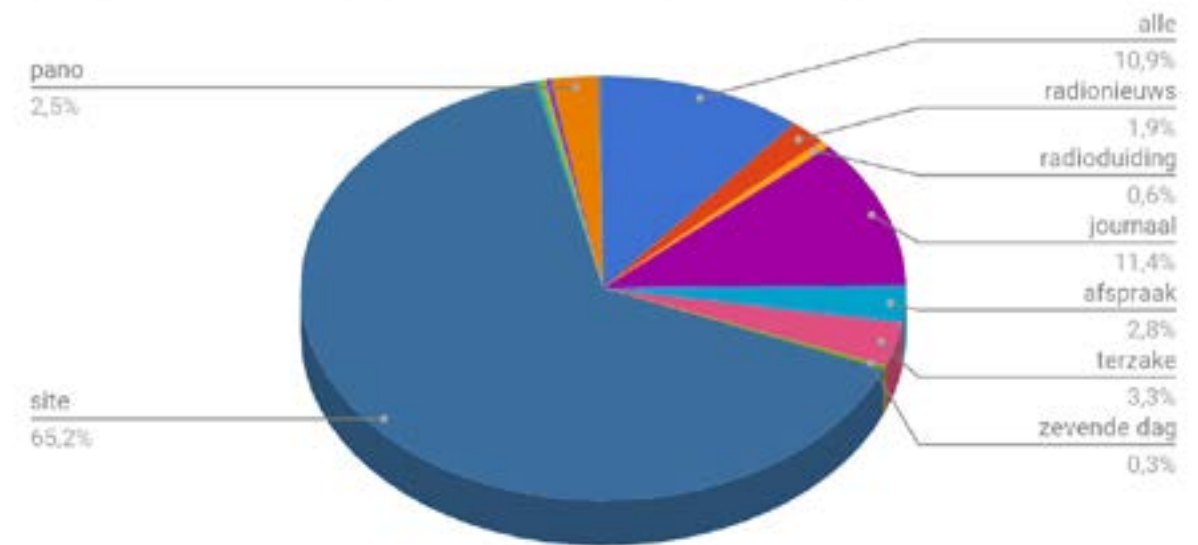
Een typisch voorbeeld van gegrond verklaarde publieksreacties zijn onnauwkeurigheidsmeldingen. (Brice De Ruyver is 62 geworden en niet 66 zoals de website aanvankelijk meldde.) Maar ook een reactie over de partijdigheid van een radionieuwsbericht werd gegrond verklaard omdat het bericht over de rectorverkiezingen alleen het koplopersduo met naam vermeldde en niet de andere kandidaten.

Voorbeelden van de beoordeling "ongegrond met een opmerking" zijn opgenomen in de bespreking van het criterium partijdigheid in 3.5.

4.2 "Gegrond" en "ongegrond met een opmerking" per programma

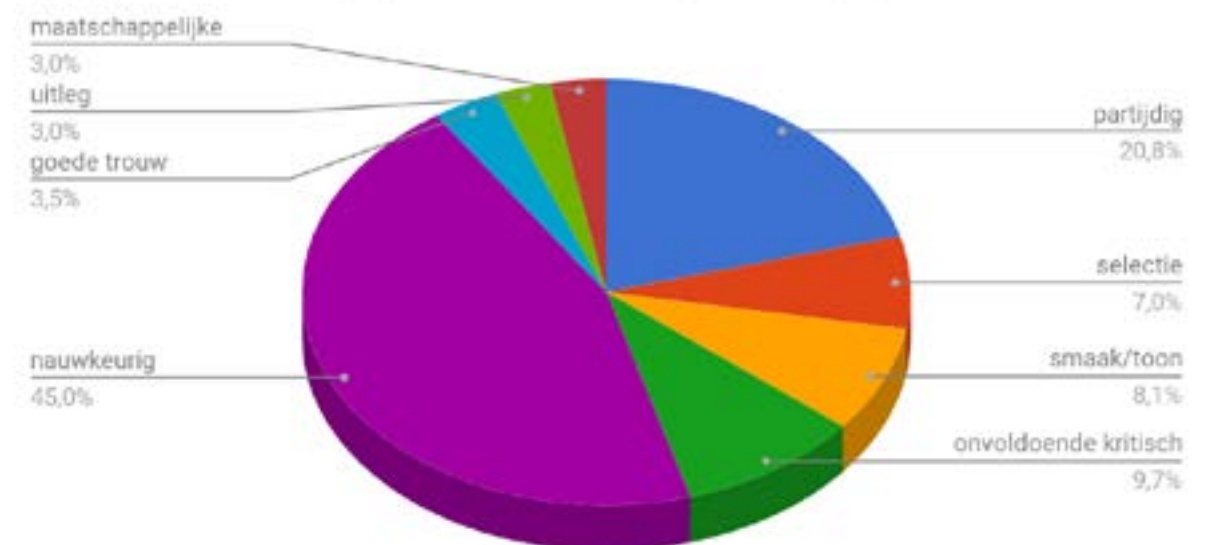
Veruit de meeste reacties met de beoordeling "gegrond" of "ongegrond met een opmerking", hebben betrekking op de site. Dat komt onder meer door het hoge aandeel onnauwkeurigheidsmeldingen in de reacties over de site. Onnauwkeurigheidsmeldingen worden vaker gegrond verklaard. Meestal gaat het om kleine slordigheden, maar de burger geeft vaak aan dat hij er zich wel degelijk aan stoort, en dat hij beter verwacht van de openbare omroep. Voorbeelden van dat soort reacties zijn opgenomen in deel 3.4 over onnauwkeurigheid.

"gegrond" en "ongegrond met een opmerking" per programma



4.3 "Gegrond" en "ongegrond met een opmerking" per ethisch criterium

"gegrond" en "ongegrond met een opmerking" per criterium



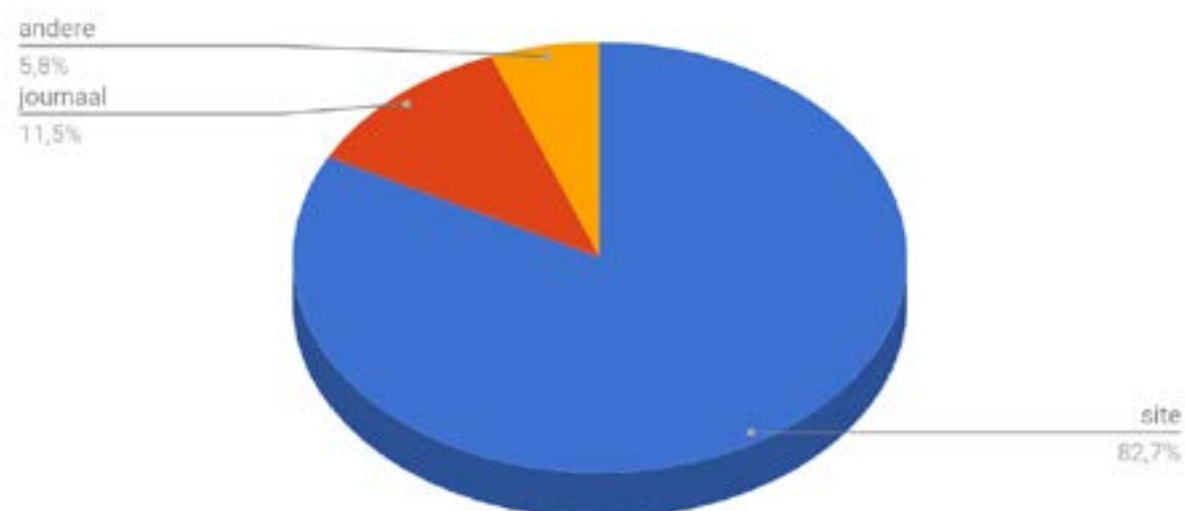
Onnauwkeurigheidsmeldingen vormen veruit de grootste groep in de gegronde reacties. Partijdigheid is een sterke tweede. Daarom wordt in de volgende hoofdstukken ingegaan op deze twee criteria.

4.4 Onnauwkeurigheid

Wanneer de burger een inhoudelijke onnauwkeurigheid meldt bij VRT Nieuws heeft hij in ongeveer de helft van de gevallen ook gewoon gelijk. De nieuwsombudsman ontving 256 onnauwkeurigheidsmeldingen in 2017. In 139 van die gevallen of 54,3 % had de indiener het bij het rechte eind.

4.4.1 Gegronde nauwkeurigheidsmeldingen per programma

gegronde meldingen onnauwkeurigheid



Onnauwkeurigheidsmeldingen bij de site zijn iets vaker gegrond. (59 % gegrond bij de site tegenover 54% over alle programma's heen.) Bij de site maken de onnauwkeurigheidsmeldingen 39 % van de reacties uit, terwijl dat voor het hele aanbod gemiddeld op 27% ligt. Voor vrijwel alle programma's is partijdigheid (soms nipt) de meest gegeven reactie. Alleen voor de site is onnauwkeurigheid onbetwist de meest gehoorde opmerking.

Dat heeft ermee te maken dat een webartikel blijft staan en niet snel passeert zoals lineair aanbod. Dat maakt het makkelijker om een artikel te herlezen en te controleren. Een studio gesprek geeft ook meer aanleiding tot een partijdigheidsklacht dan een onnauwkeurigheidsmelding. Maar het blijft opvallend dat meer dan tachtig procent van de gegronde onnauwkeurigheidsmeldingen betrekking hebben op de site.

Een belangrijke oorzaak ligt uiteraard in de hoge werkdruk. Snelheid én de druk om veel te publiceren zetten redacties onder spanning. De drang om de klikcijfers te verhogen mag niet ten koste gaan van de kwaliteit. Het kwaliteitslabel VRT NWS mag niet onder druk komen door de strijd om marktaandeel.

Verder was de omschakeling naar een nieuwe softwareomgeving en een nieuwe lay-out erg belastend voor de redacties. Dat vertaalde zich ook in een stijging van het gegrondheidspercentage van de onnauwkeurigheidsmeldingen tijdens de maanden waarin de verandering werd voorbereid en uitgevoerd.

De onnauwkeurigheden hebben zelden betrekking op de kern van een bericht, maar worden door lezers vaak als storend ervaren. Terecht wordt vaak uiting gegeven aan teleurstelling over slordigheden die niet stroken met de kwaliteit en betrouwbaarheid die men van VRT NWS verwacht. In totaal waren 114 onnauwkeurigheidsmeldingen bij de site gegrond op een totaal van 139 gegronde onnauwkeurigheidsmeldingen over het hele aanbod.

reactie

"Als trouwe kijker van jullie nieuwsuitzendingen, zie ik ongeveer elke dag kleine feitelijke foutjes in het VRT journaal op TV. Gisteren was de pancarte ivm de Koreaanse ICBM fout. De hoogte was 4500 Km en niet meter zoals in de uitzendingen werd vermeld. Voor alle duidelijkheid: ik vind dat jullie zéér goed werken. Als recent gepensioneerd heb ik nu eenmaal veel tijd."

reactie

"Ik weet ook wel dat het wellicht niet de bedoeling was alle details uit de doeken te doen, maar een artikel dat specifiek dient om het onderwerp uit te leggen en geschreven is door een iemand die als "expert" in het domein voorgesteld wordt, mag toch wel op zijn minst correct zijn in zijn rekenvoorbeelden, of toch minstens de conditie vermelden waaronder de berekening wel correct is."

reactie

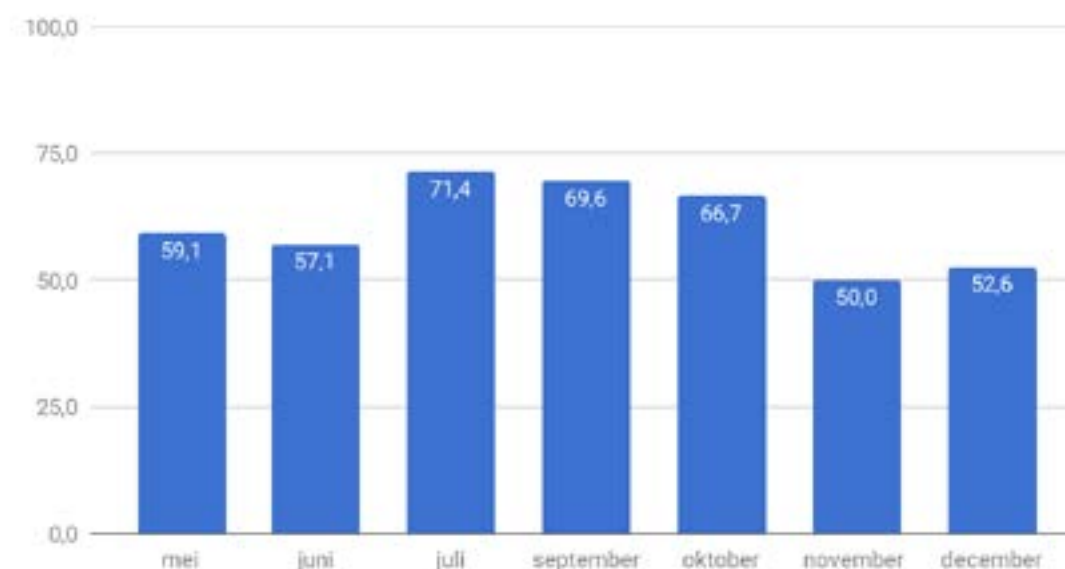
"Het is niet de eerste keer dat uw journalisten foutieve info geven, of ook héél veel taalfouten maken, zowel naar de betekenis als naar de grammatica toe. Eigenlijk wordt men dat stilaan beu, vooral bij een openbare omroep."

Er zijn weinig referentiepunten voor de genoemde cijfers. Er zijn bijvoorbeeld geen gegevens bekend over onnauwkeurigheidsmeldingen bij andere media. Het is onmogelijk te zeggen of VRT NWS het hier slechter doet dan andere websites.

Het aantal gegronde onnauwkeurigheidsmeldingen bij de site (114) moet ook worden afgezet tegen de naar schatting 30.000 artikels die op een jaar worden gepubliceerd. (Gemiddeld 89,67 per dag, eind 2017.) In die schatting zijn ook de vele kleinere artikels inbegrepen waarmee eigenlijk alleen een stukje video op de site wordt gezet. Met name in de korte, begeleidende tekst bij die videofragmenten wordt overigens wel eens een slordigheid begaan. Maar dat neemt niet weg dat - herberekend over de acht maanden waarin de nieuwsombudsman actief is geweest - de gegronde onnauwkeurigheidsmeldingen betrekking hebben op niet meer dan 0,57 % van de gepubliceerde artikels.

De foutloze website bestaat natuurlijk niet, maar dat neemt niet weg dat elke fout er één te veel is. De nieuwsombudsman is van oordeel dat met name het hoge gegrondheidspercentage van de onnauwkeurigheidsmeldingen in een aantal maanden niet strookt met het kwaliteitslabel dat VRT NWS probeert uit te dragen. Gemiddeld over het hele aanbod is 54 procent van de onnauwkeurigheidsmeldingen gegrond. Maar specifiek voor de website lag dat gegrondheidspercentage gedurende juli, september en oktober hoger. Dat zijn dus de maanden waarin de omschakeling naar de nieuwe lay-out en software werd voorbereid en uitgevoerd.

percentage gegrond voor nauwkeurigheidsmeldingen site



De nieuwsombudsman heeft op basis van die cijfers bij het college van hoofdredacteuren in het najaar van 2017 aangedrongen op actie. Dat is ook opgenomen. De eindredactie werd versterkt en er werd aan de journalisten gevraagd om elkaars teksten systematisch na te lezen. Er werd in het algemeen aangedrongen op meer aandacht voor nauwkeurigheid.

Sinds november is er voor de meldingen over de website een daling in het gegrondheidspercentage tot een niveau dat vergelijkbaar is met de rest van het VRT-aanbod (respectievelijk 50 en 52,6% voor november en december.) In 2018 zal moeten blijken of deze trend kan worden bevestigd.

Omdat webartikels nu eenmaal permanent opzoekbaar blijven, is het van belang dat eventuele fouten wel degelijk ook worden rechtgezet, ook indien er pas na verloop van tijd een melding binnenkomt van een onnauwkeurigheid.

De nieuwsombudsman pleit ervoor dat VRT NWS zelf een knop "meld ons een fout" zou aanbieden aan de mediagebruiker en dat de redactie van de site zelf meldingen van onnauwkeurigheid zou verwerken.

4.5 Partijdigheid

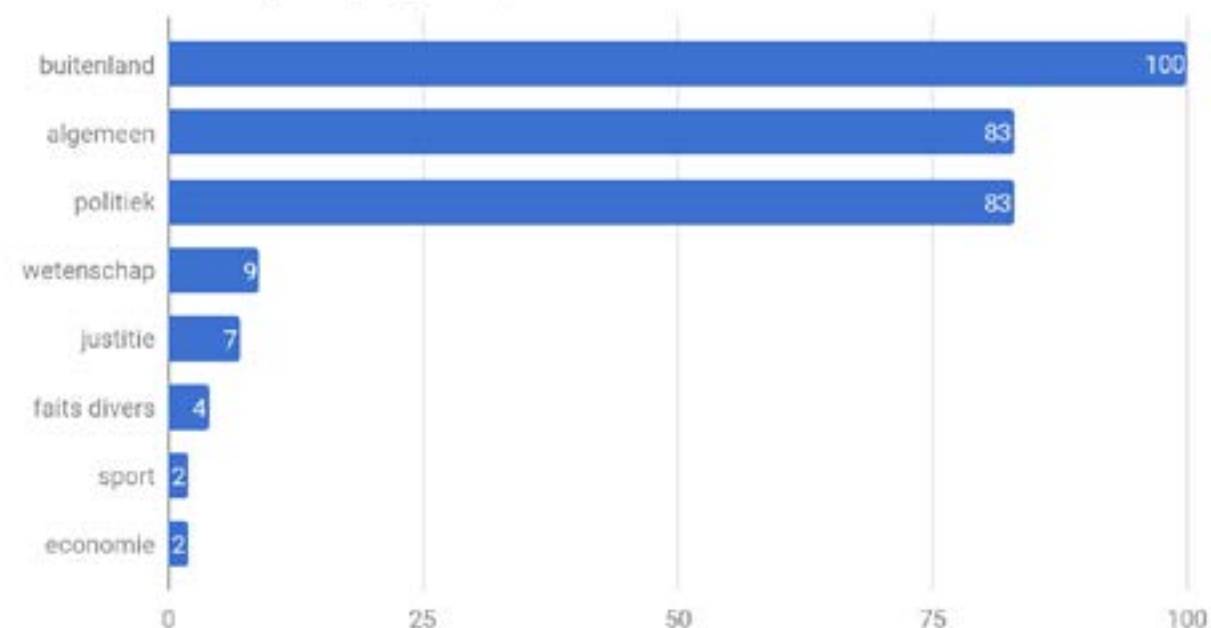
De nieuwsombudsman ontving in 2017 290 reacties over (veronderstelde) partijdigheid van VRT NWS. Dat komt neer op iets meer dan 30 procent van het totale aantal reacties over journalistieke keuzes.

4.5.1 Partijdigheidsreacties per inhoudelijk thema

Buitenland is het inhoudelijke thema dat de meeste partijdigheidsreacties provoceert, op de voet gevolgd door algemene verslaggeving.

Partijdigheidsreacties gaan slechts in de derde plaats over politiek en ze hebben zelden betrekking op de politieke verslaggeving van VRT NWS maar eerder op politieke studiegesprekken en interviews.

reacties over partijdigheid per vakdomein



Dat de buitenlandberichtgeving veruit de meeste reacties oplevert inzake partijdigheid kan verrassen, maar heeft een zekere logica. De groep die felle anti-establishmentgevoelens koestert, voelde zich in 2017 zeer verbonden met de verkiezing van Donald Trump en met de (verwachte) opkomst van FN in Frankrijk, PVV in Nederland en AfD in Duitsland. De emoties op dat vlak lagen in 2017 meer in het buitenland dan op binnenlands politiek vlak.

Het valt te verwachten dat het verkiezingsjaar 2018 een ander beeld zal geven.

¹ Augustus was door de vakantie van de nieuwsombudsman een maand waarvan de cijfers niet vergelijkbaar zijn met die van de andere maanden.

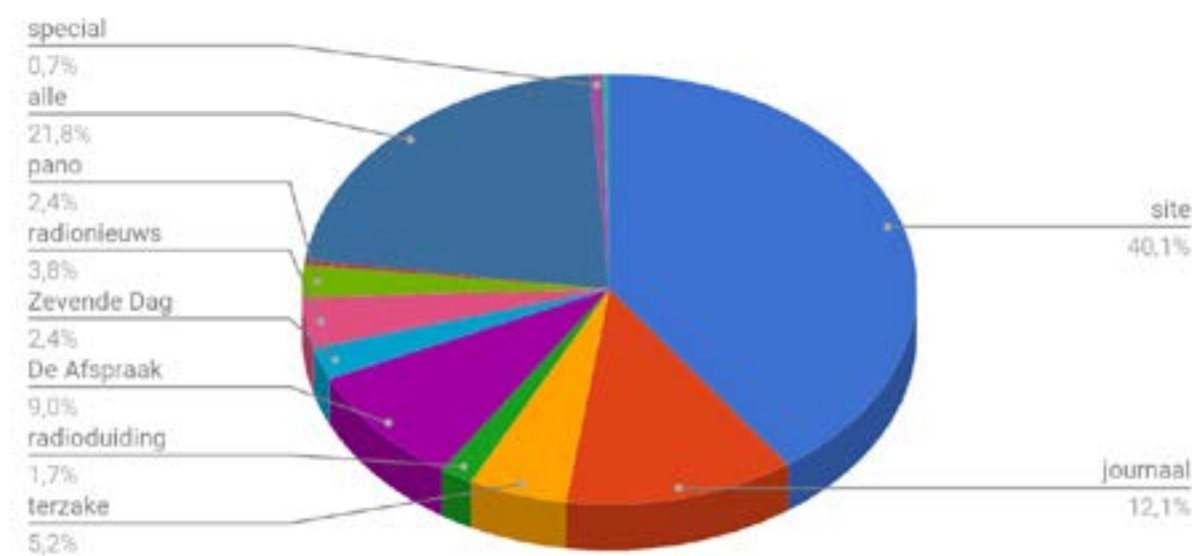
4.5.2 Partijdigheidsreacties volgens aanbod

Ook hier kaapt de website het grootste deel van de reacties weg, zij het dat het aandeel van de site inzake partijdigheid beïnvloedend lager ligt dan bij de onnauwkeurigheidsmeldingen (40,1% tegen 82,7%).

Het programma De Afspraak kreeg veel reacties zolang de rol van de islam frequent een gespreksonderwerp was, vaak in verband met IS, de aanslagen in Brussel of Syriëstrijders. Die onderwerpen zijn in het najaar iets minder vaak aan bod gekomen en tegelijk is ook het aantal reacties over De Afspraak sterk gedaald. Het aantal reacties lijkt in het algemeen overigens meer bepaald te worden door het polariserende karakter van het onderwerp, dan door de gemaakte journalistieke keuzes.

Eén vijfde van de reacties spreekt over meerdere programma's of over het aanbod in het algemeen. Deze klachten zijn vaak moeilijk te onderzoeken. Vaak reageert de indiener van de klacht ook niet meer wanneer er gevraagd wordt naar concrete voorbeelden.

partijdigheidsreacties volgens aanbod



4.5.3 Partijdigheidsreacties naar beoordeling

• Het blijkt zelden mogelijk om partijdigheidsreacties met het redactiestatuut in de hand gegrond te verklaren. De inschatting van wat als partijdig wordt ervaren is vaak erg subjectief. Niet meer dan 5 procent van de partijdigheidsreacties werd beoordeeld als gegrond.

• Voorbeelden van gegrond verklaarde klachten zijn :

• In een radionieuwsbericht werden alleen de koplopers in de Gentse rectorverkiezingen bij naam genoemd.

• Mobile Vikings werd niet genoemd als een operator die de roamingkosten vroeger had afgeschaft dan wettelijk verplicht, terwijl dat voor concurrenten wel gebeurde.

• Een reactie op een artikel over Trump werd gegrond verklaard omdat verslaggeving en evaluatie naar het oordeel van de nieuwsombudsman te veel met elkaar werden vermengd.

• Een presentator sprak in een interview met Wouter Van Besien over de totstandkoming van het kartel over "goed nieuws" i.p.v. het bedoelde "goed nieuws voor u/volgens u".

Wel kregen partijdigheidsreacties vaker dan gemiddeld de beoordeling “ongegrond met een opmerking.” (21,3 % van het totale aantal reacties over partijdigheid.)

Dat betekent dat de nieuwsombudsman oordeelde dat er geen journalistieke fout en geen schending van het redactiestatuut kon worden vastgesteld, maar dat er mogelijk wel een aandachtspunt was waarbij de redactie de perceptie van partijdigheid misschien had kunnen vermijden.

4.5.4 Voorbeelden van “ongegrond met een opmerking” inzake partijdigheid

Die aandachtspunten zijn vaak eerder intuïtieve boodschappen dan objectiveerbare journalistieke fouten. Overigens valt “gepercipieerde partijdigheid” nooit helemaal te vermijden. Achter elke lach of grimas van een presentator wordt wel wat gezocht.

voorbeeld 1

De beoordeling “ongegrond met een opmerking” is bijvoorbeeld toegekend aan een publieksreactie over een journaaluitzending waarin Natuurpunt meerdere keren aan het woord kwam (over verschillende onderwerpen). Het redactiestatuut zegt duidelijk dat evenwichten en de onpartijdigheid over langere periodes moeten worden geëvalueerd en over een langere periode bleek zich geen onevenwicht voor te doen. Dat neemt niet weg dat de nieuwsombudsman oordeelde dat het toch een aandachtspunt mag zijn om een te grote concentratie in één journaal te vermijden, ook al is er geen sprake van een journalistieke fout. (Voor alle duidelijkheid, ook bijvoorbeeld de Boerenbond kwam in deze uitzending aan bod.) Er kwam over deze uitzending één reactie binnen.



voorbeeld 2

Een burger vond dat een bepaalde journaaluitzending over de Franse verkiezingen voor 80% over Macron had gehandeld en maar voor 20 % over Le Pen. De nieuwsombudsman herbekeek de uitzending en oordeelde dat beide kandidaten evenwichtig aan bod kwamen.

reactie

“Beste ombudsman, hoe komt het toch dat 80 % van uw berichtgeving pro Macron en maar 20% pro Le Pen?”

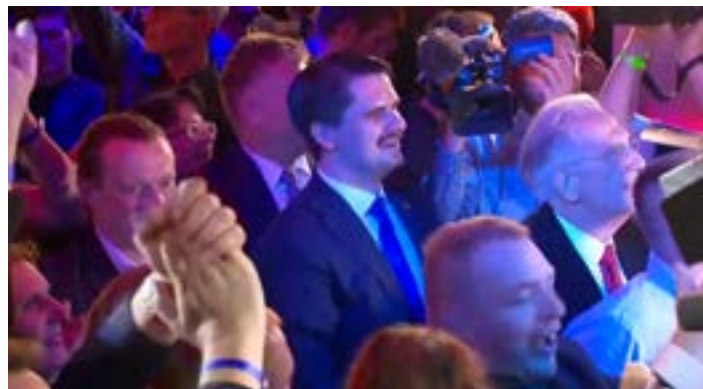
Wel is het zo dat alle tags in het scherm onveranderlijk handelden over Macron. Dat kwam omdat ook de vragen van de presentator over Macron gingen. Dat had een journalistieke logica omdat Macron op dat moment nog een nieuw fenomeen was. In de analyse kwamen beiden evenwel op een evenwichtige manier aan bod, met sterke en zwakke punten voor elke kandidaat. Na verdere mailwisseling stemde ook de indiener van de reactie ermee in dat het de tags waren die hem tot de indruk hadden gebracht dat Macron meer aandacht kreeg. Op zichzelf is er geen journalistieke fout gemaakt. Maar onbewust was bij één kijker toch de perceptie gecreëerd dat er meer aandacht was voor Macron.



Dit voorbeeld staat niet op zichzelf. De nieuwsombudsman komt wel vaker tot de conclusie dat intuïtieve boodschappen meer klachten triggeren dan expliciete evaluatie. (Overigens legt het redactiestatuut uitdrukkelijk vast dat er ruimte moet zijn voor expliciete evaluatie in het aanbod van de redactie.)

Met name op de onderwerpen waarmee mensen met een sterk anti-establishmentgevoel zich identificeren wordt fel gereageerd op elke veronderstelde bijbedoeling. De bovenstaande aandachtspunten zijn daar overigens maar enkele zeer eenvoudige voorbeelden van, andere voorbeelden laten zich moeilijk in een jaarverslag uitzetten. Over intuïtieve boodschappen en (gepercipieerde) onpartijdigheid is een workshop georganiseerd die 116 journalisten op de directie Nieuws&Sport hebben gevolgd.

Dat betekent overigens niet dat verwacht mag worden dat VRT NWS erin kan slagen om elke intuïtieve connotatie bij de kijker onder controle te houden. Zo was één burger ook van oordeel dat het geen toeval kon zijn dat op beelden van het publiek op een overwinningfeest van AfD in Duitsland een man met een snor enkele seconden in beeld kwam. De burger zag er een gelijkenis in met Adolf Hitler en was ervan overtuigd dat het hier om een bewust complot ging om AfD te associëren met nazi-Duitsland. De reactie werd ongegrond verklaard. De beelden kwamen overigens uit de internationale EBU-uitwisseling.



Ook de volgende partijdigheidsreactie werd als ongegrond beoordeeld :

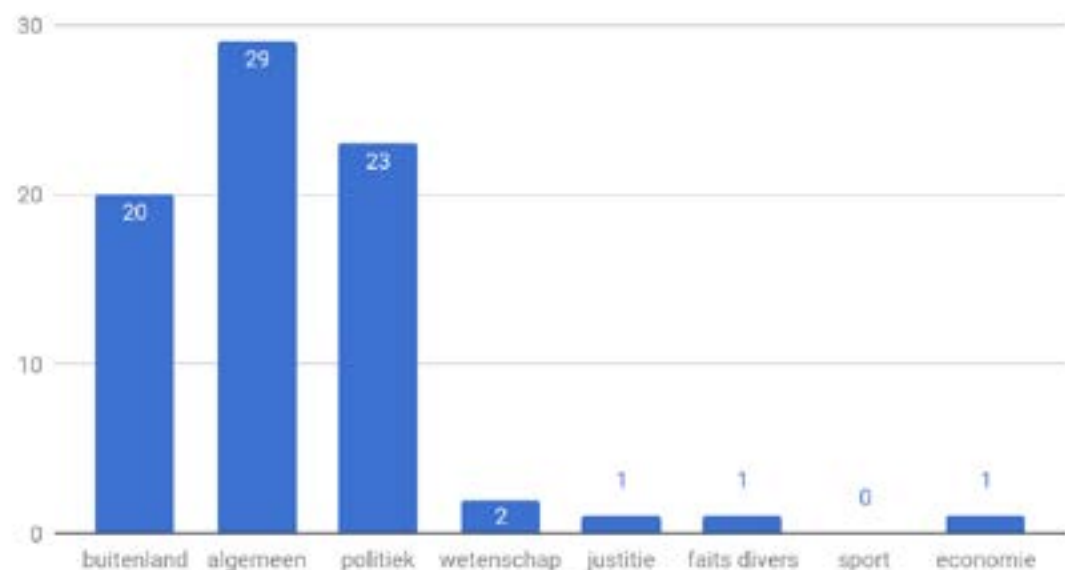
reactie

In het VRT-journaal deze middag werd herhaaldelijk gezegd dat er veel sneeuw is gevallen en dat de wegen er "wit" bij liggen. Voor de niet-blanke mensen in onze samenleving kan dit racistisch overkomen. Waarom moet men de nadruk leggen op het "witte" karakter van de sneeuw? Kan er niet gewoon gezegd worden dat er veel "blijvende neerslag" is?

4.5.5 Partijdigheidsklachten met de beoordeling "gegrond" of "ongegrond met een opmerking" per inhoudelijk thema

We hebben eerder al gezien dat buitenlandberichtgeving koploper is in verband met partijdigheidsreacties. Maar het is in het thema "algemene verslaggeving" dat de beoordeling "gegrond" of "ongegrond met een opmerking" wat vaker terugkomt.

partijdigheid / gegrond of aandachtspunt per thema



Partijdigheidsreacties inzake politiek hebben vrijwel nooit betrekking op de politieke verslaggeving, maar slaan in meerderheid op studiegesprekken waarbij de indiener van een reactie vrijwel onveranderlijk vindt dat de politicus van zijn eigen voorkeur te streng werd aangepakt en/of zijn tegenstander niet kritisch genoeg. Deze klachten kunnen zelden met het redactiestatuut in de hand gegrond worden verklaard, maar kregen soms wel de beoordeling "ongegrond met een opmerking". In dat geval werd dat aandachtspunt met de betrokken presentator besproken. In het algemeen reageren de presentatoren heel open en bereidwillig op deze feedback.

Met een aantal presentatoren van de duidingsprogramma's op Radio 1 werd ook een individuele begeleiding georganiseerd en er was een meer algemene workshop met de ploeg van radioduiding over hoe interviews voorbereid moeten worden. Zeker de ploeg van De Ochtend werkt door het uitzenduur onder zeer bijzondere omstandigheden. De ploeg reageerde positief op de workshops.

Toch blijft ook de hoge score van buitenlandberichtgeving opvallen. Ook al worden de partijdigheidsreacties over het buitenland dus lang niet altijd gegrond verklaard, toch is het onverwacht dat de buitenlandberichtgeving zo veel reacties uitlokt inzake partijdigheid.

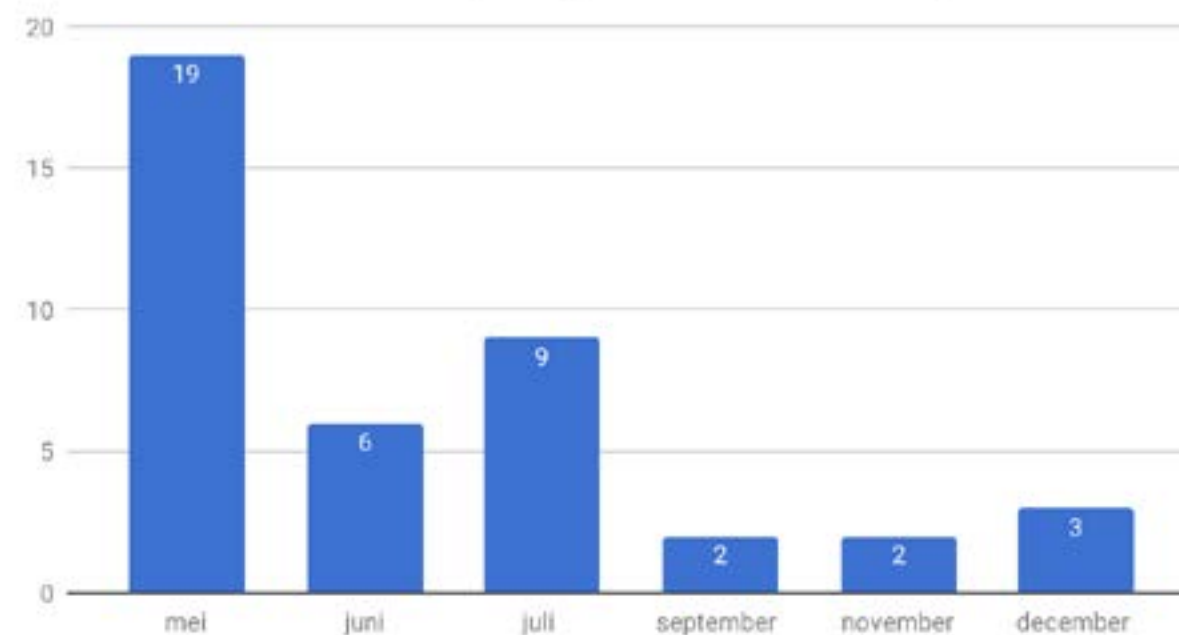
Bovendien is het wat lagere gegrondheidspercentage ook geen excuus om niet te reageren. Het is niet alleen van belang om geen journalistieke fout te maken, het is ook van belang om gepercipieerd te worden als onpartijdig.

Daarom heeft de nieuwsombudsman, met de steun van de deontologische adviesraad en de hoofdredactie, een workshop over onpartijdigheid opgezet die door 116 journalisten is gevolgd. Het is de bedoeling dat de nieuwsombudsman geregeld workshops organiseert over de binnengekomen publieksreacties.

We zagen al eerder dat het grootste cluster reacties dat rond de Amerikaanse president Trump was. Naarmate de polarisering rond Donald Trump minderde - ze is niet verdwenen - daalde ook het aantal reacties. Mogelijk heeft ook de workshop van de nieuwsombudsman daartoe bijgedragen.

(De absolute aantallen - tussen 19 en 3 - maken, in vergelijking met het totaal van 935 nogmaals duidelijk dat de reacties worden getriggerd door een zeer grote verscheidenheid aan onderwerpen.)

Reacties over de berichtgeving rond Donald Trump



4.6 Taalfouten

Taalfoutmeldingen zijn een aparte categorie omdat het niet veel zin heeft taalfouten in te delen naar vakdomeinen of ethische criteria.

De nieuwsombudsman ontving 72 taalfoutmeldingen in 2017, wat overigens niet zo veel is in verhouding tot het aantal gepubliceerde artikels. De nieuwsombudsman heeft overigens geen volledig overzicht van de gemelde taalfouten omdat het voor veel lezers begrijpelijkerwijze niet evident is om daarvoor de nieuwsombudsman te contacteren. Taalfouten worden ook gemeld bij de klantendienst, de taaladviseur en op nieuws@vrt.be. De nieuwsombudsman krijgt ook geregeld de vraag waar taalfouten gemeld mogen worden.

Geen enkele website zal ooit helemaal tikfoutvrij zijn. Dat neemt niet weg dat heel wat burgers bij de nieuwsombudsman laten weten dat het aantal taalfouten naar hun beleving te hoog is.

reactie

“Het stoort me al lang dat er zoveel tik- en andere fouten (bv. lidwoorden die vergeten worden) voorkomen op de webstek van het VRT-nieuws. Wellicht wegens personeels- én tijdgebrek?”

Een zeer beperkte steekproef georganiseerd door de nieuwsombudsman in december 2017 leverde als resultaat dat VRT NWS tien procentpunt meer taalfouten had dan vergelijkbare artikels die op een vergelijkbaar moment werden gepubliceerd bij een krant.

Oorzaak is ook hier de te hoge werkdruk voor redacteurs van de website. Ook de overschakeling naar de nieuwe lay-out en software eiste haar tol. Daar komt bij dat de nieuwe software bij de overschakeling nog geen spellingchecker had, wat nu in orde wordt gebracht.

De taaladviseur Ruud Hendrickx heeft onder meer op de redactieraad gepleit om in te grijpen.

Het college van hoofdredacteurs heeft de eindredactie versterkt en heeft één redacteur halftijds vrijgesteld om taalfouten te corrigeren. Bovendien voerde de hoofdredactie - behalve bij breaking news - de regel in dat alle artikels systematisch door een collega moeten worden nagelezen voor publicatie.

De taaladviseur meldt dat hij sinds het jaareinde wel degelijk een verbetering opmerkt in het aantal taalfouten.

Ook hier zou een knop “meld ons een fout” voor de mediagebruiker een aanvulling kunnen zijn op het areaal van maatregelen om taalfouten snel te corrigeren. Een lezer die een taal- of tikfout wil laten corrigeren, toont daarmee ook zijn betrokkenheid bij VRT NWS, terwijl het voor veel mensen toch een drempel is om daarvoor de nieuwsombudsman te contacteren, voor wie taalfouten ook niet echt de focus zijn. Een burger die een taalfout wil melden, moet weten waar hij terecht kan.

5

Specifieke analyse van de klachten met een persoonlijk belang

De nieuwsombudsman heeft 39 dossiers onderzocht van mensen die een persoonlijk belang hadden bij hun klacht. Het gaat om een zeer verscheiden groep. Zowel naar ernst als naar onderwerp.

5.1 Ernst van de tekortkomingen

In vier gevallen werd een klacht met persoonlijk belang ingeschat als een ernstige tekortkoming van VRT Nieuws.

- Er werden archiefbeelden gebruikt van een sportclub bij een reportage met een anonieme getuigenis over misbruik in de sport. Maar er werd onvoldoende aangegeven dat er geen verband was tussen de getuigenis en de club. Dat werd rechtgezet met excuses en met de publicatie van een aanvullende verklaring op de website.
- Een afspraak over een embargo werd niet gerespecteerd door een foute handeling van een webredacteur. De fout kon achteraf uiteraard niet rechtgezet worden. Er werden na interventie van de nieuwsombudsman wel persoonlijke en telefonische excuses aangeboden aan de benadeelde.
- Een wederwoord dat beloofd was, viel door technisch falen weg in Het Journaal. Technisch falen valt nooit uit te sluiten. Er was evenwel onvoldoende opvolging om te garanderen dat het wederwoord op een ander moment of op een ander forum toch aan bod zou komen. Door bemiddeling van de nieuwsombudsman werd het wederwoord uiteindelijk toch gepubliceerd.
- In één geval ging het om iemand die vermeld was in de berichtgeving omdat hij was opgepakt op verdenking van een ernstig misdrijf. De man is later vrijgesproken maar aan deze vrijspraak was onvoldoende aandacht besteed. Dit werd rechtgezet met de publicatie van een nieuw webartikel over de zaak.

In 10 dossiers met een persoonlijk belang werd een materiële fout vastgesteld. Die materiële fouten hadden zelden betrekking op de essentie van het artikel, maar dat neemt niet weg dat fouten moeten worden rechtgezet. Dat is ook in alle tien gevallen gebeurd. Voorbeelden zijn:

- Bij een artikel over een jeugdorganisatie werd een verouderd logo gebruikt.
- Een naam werd fout gespeld.
- Er werd bij een foto geen krediet gegeven aan de auteur van de foto.

In 9 gevallen werd een aandachts- of discussiepunt vastgesteld zonder dat er sprake was van een echte fout of een schending van het redactiestatuut.

- Voorbeelden zijn een aantal Pano-uitzendingen, waar geen journalistieke fouten werden vastgesteld maar waar door het spraakmakende karakter van de uitzendingen wel vaak heel wat voor- en nazorg nodig is. Pano neemt dat zeker ook ter harte, maar het blijft een proces waar evaluatie en overleg een permanent aandachtspunt blijven. De nieuwsombudsman heeft erop aangedrongen dat er bij elke Pano voor uitzending overleg zou zijn over de nazorg.

In 15 gevallen werd de klacht beoordeeld als ongegrond.

5.2 Aanpak

In 7 gevallen nam de ombudsman zelf telefonisch contact voor bemiddeling op, in drie andere gevallen kreeg de indiener van de klacht via bemiddeling van de ombudsman telefonisch contact met de verantwoordelijken van de redactie.

In één dossier werden de klagers ontvangen op de redactie voor gedetailleerd overleg. Met hun input werd achteraf een evaluatie-overleg georganiseerd met de betrokken journalisten.

In één ander geval werd na bemiddeling van de ombudsman een delegatie van de redactie naar de indiener van de klacht gestuurd en werden persoonlijke excuses aangeboden voor een vergissing in de communicatie, zonder dat er sprake was van een journalistieke fout in de uitzending.

5.3 Evaluatie

- Het gebruik van de archiefbeelden van de sportclub en het ongewild schenden van een embargo zijn individuele fouten. In de deontologische opleiding die journalisten op VRT NWS moeten volgen, worden deze kwesties uitdrukkelijk aangebracht. Er is dus geen structureel gebrek aan aandacht voor deze onderdelen van de deontologie. De betrokkenen werden ook op hun fouten gewezen.

- De andere ernstige tekortkomingen hebben te maken met gebrek aan communicatie en opvolging op de redactie. Dit is wel degelijk een structureel probleem dat samenhangt met werkdruk en met de neiging van redacties om zich altijd weer te richten op wat nu onmiddellijk actueel is. De Justitiegel nam zich voor om de opvolging van vrijspraken te verbeteren, de nieuwsmanagers namen zich voor om een beloofd wederwoord beter op te volgen.

Conclusies

- De analyse van een kleine duizend klachten in 2017 toont vooral aan dat de reacties van het publiek een zeer dispaaroot beeld geven. Het merendeel van de reacties gaat over één burger die reageert op één publicatie. Het aantal onderwerpen is zeer breed.
- Het beeld dat de openbare omroep te politiek correct is, komt zeker terug, al bestaat ook de reactie dat de openbare omroep “een slippendrager is van rechts”.
- Dat moet overigens niet noodzakelijk in een partijpolitieke context worden gezien. Reacties over partijdigheid gaan vaker over het buitenland en over algemene verslaggeving dan over politiek. Ze gaan in 2017 zelden over de politieke verslaggeving van VRT.
- De vraag naar interactie stijgt. Het valt te verwachten dat het aantal reacties de komende jaren alleen maar zal toenemen.
- Het aantal reacties lijkt overigens nauwer verbonden met de polariserende aard van een aantal onderwerpen dan met de gemaakte journalistieke keuzes al kan dat geen excuus zijn om de reacties van het publiek - in al hun breedheid - niet te blijven analyseren.
- Heel wat Vlamingen reageren om fouten recht te zetten. Het blijft een journalistieke plicht om dat te doen. De website wordt er beter van. VRT NWS moet dankbaar zijn voor die opmerkingen.

Aanbevelingen

- Als VRT blijft kiezen voor interactie met het publiek, dan beveelt de ombudsman aan om ook te blijven investeren in de ondersteuning daarvan. De wens naar interactie vergroot jaar na jaar en dus blijft ook het aantal reacties voortdurend stijgen.
- Ook al zijn de indieners van reacties als groep niet representatief voor het VRT-publiek, het blijft leerrijk om wel degelijk de reacties te onderzoeken en er lessen uit te trekken. Dat vraagt evenwel voldoende mensen en middelen om de zaken op te volgen.
- De nieuwsombudsman beveelt aan dat de website zelf een knop “meld ons een fout” zou hebben waar burgers taalfouten en feitelijke onnauwkeurigheden kunnen melden.
- De nieuwsombudsman beveelt aan om te blijven investeren in taalcorrectie op de site.
- Met name Pano's vragen erg veel voor- en nazorg. De nieuwsombudsman vraagt systematisch overleg over met name die nazorg.
- De nieuwsombudsman beveelt aan om, samen met de deontologische adviesraad, te blijven inzetten op permanente opleiding en bewustwording over journalistieke kwaliteit en onpartijdigheid.
- Correctheid, ook wat taalfouten betreft, moet voorop blijven staan als beleidsdoelstelling binnen VRT.

Agentschap Sport Vlaanderen

Klachtenrapport 2017



**SPORT.
VLAANDEREN**

**ARENBERGGEBOUW
ARENBERGSTRAT 5
1000 BRUSSEL**

Februari 2018

KWANTITATIEVE GEGEVENS

Totaal aantal ontvangen klachten	16
Aantal onontvankelijke klachten	3
Aantal ontvankelijke klachten	13
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
gegrond	3
ongeground	10
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens de mate van verzoening	
verzoend	2
niet verzoend	1
(kan niet door Sport Vlaanderen worden opgelost)	
Verdeling van de gegronde klachten volgens de ombudsnorm	
correcte bejegening	1
goede uitvoeringspraktijk	1

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. exploiteren en uitbouwen van de eigen centra.
3. ontwikkelen, aanbieden en erkennen van sportkaderopleidingen en het valoriseren met diploma's of attesten via de Vlaamse Trainersschool.
4. voeren en coördineren van de sportpromotie op Vlaams niveau.
5. ondersteunen van sportactoren via subsidiëring of begeleiding.
6. uitvoeren van het antidopingbeleid, conform de WADA-code.

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 zeven groepen:

1. Klachten van deelnemers aan sportpromotionele acties van Sport Vlaanderen
geen schriftelijke klachten in 2017
2. Klachten van deelnemers aan organisaties van Sport Vlaanderen in zijn centra
één schriftelijke klachten in 2017
3. Klachten van gebruikers van de centra van Sport Vlaanderen en andere diensten die door Sport Vlaanderen worden aangeboden
acht schriftelijke klachten in 2017
4. Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen van de Vlaamse Trainersschool
drie schriftelijke klachten in 2017 – één schriftelijke klacht wordt niet opgenomen in de kwantitatieve gegevens
5. Klachten over de uitvoering van het antidopingbeleid
één klacht ontvangen in 2017
6. Andere klachten
één schriftelijke klachten in 2017
7. Klachten die niet van toepassing zijn op Sport Vlaanderen.
drie schriftelijke klachten in 2017

3. BESPREKING VAN DE INGEDIENDE KLACHTEN

We beschrijven kort de klachten die voor elke groep in 2017 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.

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 2017 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 20.000 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 A-brevet paardrijden

Een deelnemster aan een sportkamp paardrijden klaagt aan dat zij op aangeven van de lesgeefster haar proeven voor het behalen van het A-brevet paardrijden niet mocht afleggen op het einde van het sportkamp. De lesgeefster oordeelde dat zij onvoldoende ervaring en rijkunst had om het onderdeel 'springen' af te leggen. Klaagster klaagt aan dat die niet kan en dat de lesgeefster ongelijk heeft.

Na onderzoek blijft de lesgeefster bij haar standpunt dat haar beoordeling juist is en dat het niveau van de deelnemster te laag is om alle proeven voor het behalen van het A-brevet af te leggen. Het reglement voorziet inderdaad dat dit kan. *“De deelnemers worden tijdens het sportkamp voortdurend geëvalueerd. Enkel de ruiters die op basis van een permanente evaluatie blijken te voldoen aan voldoende technische bagage om te kunnen slagen in het examen ‘A-brevet’, worden toegelaten tot de proeven op vrijdag”*. Bij een onvoldoende worden de deelnemers niet toegelaten tot de proeven. De klaagster blijft dit betwisten. Sport Vlaanderen volgt het oordeel van de lesgeefster.

De klacht wordt als ontvankelijk maar als ongegrond beschouwd.

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 onder ‘Sport Vlaanderen biedt aan’.

Bespreking

Klacht bij de reservering van een squashterrein in een centrum van Sport Vlaanderen

Een sporter wenst gebruik te maken van een squashterrein maar de reservering blijkt niet te kloppen. Er ontstaat een hevige discussie tussen de sporter en de kassabediende. De bediende merkt dat de sporter een fout gemaakt heeft bij de reservering en maakt dit duidelijk. De discussie blijft. De squashbeurt kan niet doorgaan omdat alle terreinen bezet zijn. Klager eist een bijkomende squashbeurt. De klager neemt daarop contact op met het hoofdbestuur. Ook dit gesprek eindigt in een discussie, hoewel de contactpersoon op het hoofdbestuur meedeelt dat hij de zaak zal onderzoeken. De klager neemt contact op met de Vlaamse Ombudsdienst. Ondertussen is deze klacht besproken tussen het hoofdbestuur en het centrum en blijkt dat de fout inderdaad bij

de klager ligt en niet bij het centrum of het reserveringssysteem. Zowel de contactpersoon op het hoofdbestuur als de bediende in het centrum hebben correct gehandeld en de van toepassing zijnde reglementering toegepast. Desondanks wordt aan zijn eis tegemoet gekomen.

Dit wordt de klager per e-mail meegedeeld.

De klacht wordt als ontvankelijk maar als ongegrond genoteerd.

Klacht bij het gebruik van het hoogtouwenparcours

Door het schuren van het touw tegen haar arm loopt een deelnemster een lichte brandwonde op. Zij vraagt of zij hiervoor via Sport Vlaanderen verzekerd is. Zij heeft ook vragen bij de verzorging van de wonde door de begeleidster van Sport Vlaanderen. Die zou onder andere niet de juiste procedure en niet de juiste medicatie hebben gebruikt. Aan de klaagster wordt meegedeeld dat het huishoudelijk reglement voorziet dat Sport Vlaanderen niet verantwoordelijk is voor lichamelijke letsels bij het gebruik van het hoogtouwenparcours. Wat de procedure en de medicatie betreft worden de nodige maatregelen genomen om dit aan te passen en als procedure in te voeren bij de begeleiding van het hoogtouwenparcours

De klacht wordt als ontvankelijk en als gegrond genoteerd.

Ombudsnorm: verkeerde procedure

Klacht over geluidshinder bij de organisatie van een sportevenement

Een omwonende van een centrum van Sport Vlaanderen klaagt geluidsoverlast aan bij een sportevenement.. Hiervoor werd uitgegaan van het geldende politiereglement van de betrokken gemeente en van de tijdsindicaties van het sportevenement. De klacht werd nauwkeurig onderzocht. Het sportevenement werd door een derde georganiseerd Er zijn geen andere klachten hierover ontvangen. Op basis hiervan kan worden besloten dat de wettelijke bepalingen ter zake nergens werden overschreden. Desondanks zal Sport Vlaanderen er bij de organisatoren van sportevenementen in het centrum aandringen om luide muziek zo veel mogelijk te beperken, zeker laat op de avond.

De klacht wordt als ontvankelijk en als ongegrond genoteerd.

Klacht van een triatleet

Een triatleet klaagt aan dat hij niet kan/mag zwemmen in het open water van een centrum van Sport Vlaanderen. Aan de situatie van het betrokken centrum kan Sport Vlaanderen weinig veranderen omdat het hiervoor de toestemming moet krijgen van de NV Zeehaven, eigenaar van de waterplas. Deze toestemming wordt geweigerd omdat er voor zwemmers teveel vervuiling is. Voor zeilen, windsurfen of kajak kan het wel. Sport Vlaanderen is op de hoogte van de problematiek en bekijkt of openluchtzwemmen kan worden toegelaten in andere centra van Sport Vlaanderen. Hiermee is het probleem van betrokkene niet opgelost.

De klacht wordt als ontvankelijk en als gegrond (niet opgelost) genoteerd.

Een kindonvriendelijk centrum

Een klant in een ijshal van Sport Vlaanderen vraagt of hij een schaatsrekje kan krijgen

voor zijn zoontje. Het is zondag en het is erg druk op de ijspiste. In drukke schaatsbeurten worden er geen schaatsrekjes toegelaten omdat dit gevaarlijk kan zijn. De kassier deelt dit mee en de klant krijgt geen schaatsrekje. In haar klacht wijst de vrouw erop dat haar zoontje een verstandelijke beperking heeft en dat hij niet zelfstandig kan schaatsen. Na onderzoek is niet duidelijk of dit aan de kassier werd meegedeeld. Jammer want het reglement voorziet dat er in drukke periodes kinderen met een beperking wél schaatsrekjes kunnen gebruiken. De kassier kon deze situatie onmogelijk inschatten. Via e-mail werd de klant ervan verwittigd om bij een volgende schaatsbeurt de situatie zeker duidelijk te maken aan de kassier. Een spijtig voorval, maar de kassier heeft het reglement correct toegepast.

De klacht wordt als ontvankelijk maar als ongegrond genoteerd.

Klacht van een wandelaar met hond in een centrum van Sport Vlaanderen

Een wandelaar in een centrum van Sport Vlaanderen klaagt aan dat hij daar niet welkom is met zijn hond, ook al is dat met een leiband en dat zijn hond niet mag zwemmen in de vijvers. Het centrum is volgens hem zeer hond-onvriendelijk en er zou beter een zone worden afgebakend waar het zwemmen met en voor honden toegelaten is. Het huishoudelijk reglement – dat trouwens al meerdere jaren van toepassing is – voorziet dat het verboden is om honden vrij te laten rondlopen op het centrum. De zones waar het voor honden uitdrukkelijk verboden is, ook aan de leiband, zijn opgesomd in dat huishoudelijk reglement. Het Huishoudelijk reglement bepaalt eveneens dat 'het betreden van het centrum van Sport Vlaanderen veronderstelt dat de bezoeker het huishoudelijk reglement aanvaardt. Wat de suggestie van een afgebakende zone betreft wordt aan de klager meegedeeld dat deze reeds bestaat.

De klacht wordt als ontvankelijk maar als ongegrond genoteerd.

Een onvriendelijk onthaal

Een gebruiker van een squashbaan krijgt een ongelukje en vraagt aan de onthaalbediende of hij hiervoor verzekerd is via Sport Vlaanderen. De onthaalbediende geeft hem niet de correcte info en is volgens klager trouwens erg onbeleefd. Aan de klager wordt meegedeeld dat de onthaalbediende mogelijk niet op de juiste manier kon antwoorden, maar dat een onvriendelijk gedrag zeker niet getolereerd wordt. Indien hij het juiste antwoord niet kende, had hij deze situatie op een andere manier kunnen oplossen. De onthaalbediende wordt aangemaand om elke gebruiker op een klantvriendelijke manier te behandelen ook al kan hij de situatie op dat moment niet oplossen. Op zijn minst worden in dat geval de gegevens van de klant genoteerd, zodat achteraf het juiste antwoord of oplossing kan worden meegedeeld.

De klacht wordt als ontvankelijk en gegrond genoteerd.
Ombudsnorm: onheuse bejegening.

Een slecht uitgeruste en vuile fitness.

Een gebruiker van de fitnessruimte in een centrum van Sport Vlaanderen klaagt aan dat er niet de juiste toestellen beschikbaar zijn voor zijn trainingsschema en dat de fitness niet netjes is. Sport Vlaanderen meldt de klager dat de aankoop van de apparaten altijd

gebeurt in overleg met specialisten ter zake. Een fitnesszaal uitrusten waarin iedereen zijn gading vindt is gewoon, ook budgettair, onmogelijk. Wat de netheid betreft, blijkt na onderzoek dat de fitnessruimte op zeer regelmatige tijdstippen wordt gepoetst, maar door het zeer intensief gebruik ervan is het onmogelijk om deze op alle tijdstippen van de dag piekfijn te houden.

De klacht wordt als ontvankelijk en 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 jurisdictioneel beroep aanhangig is.

Bespreking

Foute gegevens van een club in het adressenbestand

Een club uit het Mechelse klaagt aan dat de clubgegevens niet correct zijn in de Sportdatabank Vlaanderen die wordt beheert door de afdeling Sportkaderopleidingen. Deze club is bij Sport Vlaanderen én bij de Vlaamse Ombudsdienst gekend als zeer moeilijk en uitdagend. Reeds meerdere jaren probeert deze club via allerlei wegen Sport Vlaanderen in diskrediet te brengen. Dagvaardigingen horen daarbij. In samenspraak met de Vlaamse Ombudsdienst werd daarom beslist niet meer op vragen of klachten van deze club in te gaan.

Aan de club werd toch de link meegedeeld naar het wijzigingsformulier waardoor ze zelf haar gegevens in de databank kan aanpassen.

Deze klacht werd niet opgenomen in de kwantitatieve gegevens.

Discriminatie tijdens een examen

Een deelnemer aan de opleidingscursus Voetbal Trainer B klaagt aan dat hij op basis van zijn afkomst niet slaagde en zich gediscrimineerd voelt. De klacht werd ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst. Het examenreglement van de Vlaamse Trainersschool voorziet voor klachten een interne beroepsprocedure. De klager heeft hiervan geen gebruik gemaakt. Desondanks zijn er met hem drie gesprekken gevoerd waaronder een gesprek met de voorzitter van de examencommissie. Na elk onderhoud heeft de klager een terugkoppeling van deze gesprekken ontvangen van het VTS-secretariaat. Dat de klager niet slaagde op basis van discriminatie werd nergens aangetoond. Klager diende een klacht in via zijn advocaat bij aangetekend schrijven. De VTS heeft alle gevraagde bestuursdocumenten aan betrokkene bezorgd. Daarna werd over deze klacht niets meer vernomen. In overleg met de Vlaamse Ombudsdienst wordt deze klacht als afgehandeld en als 'woord tegen woord' beschouwd.

De klacht wordt als ontvankelijke en als ongegrond genoteerd.

Geen vrijstelling voor initiatorscursus

Via de Vlaamse ombudsdienst kregen we een klacht over het niet verlenen van een vrijstelling voor de module basisdidactiek bij de inschrijving voor een initiatorcursus. De persoon bezit het attest Hoofdinspecteur ook erkend door de Vlaamse overheid. Hij zou van Sport Vlaanderen geen antwoord ontvangen hebben over de reden van het weigeren van de vrijstelling.

De klacht werd onderzocht.

Over vrijstellingen wordt duidelijk vooraf gecommuniceerd.

Vrijstellingen in de opleidingen van de Vlaamse Trainersschool (VTS) worden toegekend op basis van een Vrijstellingstabel VT, gepubliceerd op de website, die tevens wordt toegevoegd aan de mail die vertrekt naar elke cursist die heeft ingeschreven voor een opleiding van de Vlaamse Trainersschool. Deze Vrijstellingstabel VTS wordt ook meermaals per jaar geüpdatet aan de hand van goedgekeurde EVK-dossiers (Eerder of Elders Verworven Kwalificaties) In casu heeft de Vlaamse Trainersschool de inhoud van de opleiding 'Hoofdinspecteur in het jeugdwerk' nog niet gescreend waardoor een vrijstelling niet kan worden toegekend op dit ogenblik. Daarnaast is het zo dat vrijstellingen voor didactische principes in de sportsector enkel kunnen worden toegekend indien men didactische principes in de sportsector heeft verworven (context) en dat aanwezigheid in de lessen voor vakken van het Algemeen Gedeelte Initiator wel sterk wordt aangeraden maar niet verplicht is.

Het klopt evenmin dat Sport Vlaanderen de weigering van de vrijstelling niet zou gemotiveerd hebben.

Het gebruik van een Vrijstellingstabel VTS werd ook geduid via mail waarin zijn aanvraag tot vrijstelling voor het vak 'Didactiek' werd afgekeurd.

De klacht wordt als ontvankelijke en als ongegrond genoteerd.

3.5 Klachten over de uitvoering van de uitvoeren van het antidopingbeleid

Situatieschets

Sporters hebben, of zij nu recreatiesporter of topsporter zijn, het recht en ook de plicht om hun sportieve activiteiten te beoefenen in medisch verantwoorde omstandigheden.

Een dopingvrije sport is noodzakelijk om alle sporters op een eerlijke en gezonde manier en met gelijke wapens te laten strijden voor de overwinning. Het gebruik van verboden middelen hoort in de sport, die fair play steeds hoog in het vaandel draagt, absoluut niet thuis.

Een daadkrachtige dopingbestrijding, met performante dopingcontroles (met hulp van controleartsen voor monsterafname) en een effectieve sanctionering is een noodzaak.

Bespreking

Er werd een klacht ingediend tegen een controlearts, deeltijds werknemer van Sport Vlaanderen. De arts zou tijdens een controle van een atleet geïnsinueerd hebben dat een andere atleet die met naam zou zijn genoemd, doping nam.

De klacht werd onderzocht.

Na een individueel overleg met verschillende atleten en de arts zijn de feiten waarop de klacht is gebaseerd niet bewezen. De klacht werd ingediend na contact met de entourage van één van de gecontroleerde atleten.

Eenzijds is vastgesteld dat tijdens de controle van een specifiek atleet ook over andere atleten is gesproken wat zeker niet gepast is en aanleiding kan geven tot een suggestieve interpretatie aan de kant van de ontvanger van de boodschap, wanneer die uit de mond komen van een controlearts in functie en gericht zijn aan een actieve atleet in dezelfde sporttak.

Anderzijds menen we dat de feiten zoals die aan de entourage van de betrokken atleet werden gemeld en opgenomen in de klachtenbrief, mogelijks nog het resultaat zijn van een verder doorgedreven interpretatie door de tussenpersonen die de boodschap tot bij de betrokkene hebben overgebracht.

Er werd ondertussen toch naar al de controleartsen en chaperons een mail gestuurd om de aandacht te vragen voor een bijzonder deontologisch correct handelen tijdens alle controles, zoals dit trouwens reeds op hun navormingsdag van 2017 werd benadrukt. Daaraan zal blijvend aandacht worden geschonken.

De klacht wordt als ontvankelijke en als ongegrond genoteerd.

3.6 Andere klachten

Situatieschets

Dit zijn klachten die aan Sport Vlaanderen gericht zijn en die niet in de vorige groepen kunnen ondergebracht worden.

Bespreking

Een sollicitant wordt niet geselecteerd

Sport Vlaanderen ontvangt een klacht van een sollicitant voor een functie bij Sport Vlaanderen. Hij vindt dat hij op basis van de gevolgde procedure niet kan geweigerd worden tot de volgende proef in de selectie.

Na onderzoek en na contact met het selectiebureau blijkt dat alles geheel correct en in overeenstemming met het uitgeschreven en gepubliceerde selectiereglement is verlopen.

De klacht wordt als ontvankelijk maar als ongegrond genoteerd.

3.7 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 aantoonbaar is 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.

Bespreking

Klacht over het laattijdig toekennen van een schutterslicentie

Sport Vlaanderen ontvangt via de Vlaamse Ombudsdienst een klacht over een federatie die er veel te lang over doet om een schutterslicentie af te leveren. Sport Vlaanderen kan in deze niet tussenbeide komen omdat de Vlaamse sportfederaties autonome organisaties zijn en zelf deze klachten moeten behandelen. Toch contacteert Sport Vlaanderen de betrokken federatie. Blijkt dat het probleem eerder bij de sportclub van de klager ligt dan bij de federatie. Het is de club die de aanvraag niet tijdig heeft doorgestuurd naar de federatie.

De klacht wordt als onontvankelijk maar ondertussen toch als opgelost genoteerd.

Klacht over de bediening in een cafetaria van een centrum van Sport Vlaanderen

Een bezoeker aan een cafetaria klaagt over de bediening. Deze klacht kan niet door Sport Vlaanderen worden behandeld omdat de cafetaria niet van Sport Vlaanderen is maar in concessie is gegeven.

De klacht wordt als onontvankelijk beschouwd, maar wordt wel overgemaakt aan de concessiehouder.

Klacht over het beleid rond de verzekering van sportactiviteiten indien aangesloten bij een erkende Vlaamse sportfederatie en het gebrek aan transparantie van de kostprijs van de verzekering bij de sportclub en sportfederatie

Een ouder van sportende kinderen aangesloten bij verschillende erkende Vlaamse sportfederaties, heeft een klacht tegen het verplicht opleggen van een verzekering door sportclubs aangesloten bij een erkende Vlaamse sportfederatie enerzijds en over het gebrek aan transparantie van de verzekeringskost als onderdeel van het lidgeld.

De klager begrijpt, dat er een verzekeringsplicht wordt opgelegd door de Vlaamse overheid, maar vindt dat de keuze moet worden voorzien om als sportbeoefenaar een globale jaarpolis af te sluiten waardoor de sportfederatie geen dubbele dekking hoeft aan te gaan.

De klager stelt bovendien vast dat de er geen transparantie is over de kostprijs van de verzekering die meestal deel uit maakt van het globale lidgeld van een sportclub.

Wanneer het wel duidelijk is wordt er via de premie extra winst gemaakt.

Hoewel de klacht niet rechtstreeks betrekking heeft op de werking van Sport Vlaanderen, werd de klacht beantwoord.

Sport Vlaanderen controleert oa de erkenningsvoorwaarden waaronder het verplicht afsluiten van een verzekeringspolis door een Vlaamse sportfederatie voor de aangesloten leden (sportbeoefenaars). Het voorstel van de klager kan onmogelijk uitgevoerd worden. Enerzijds is de mogelijkheid niet voorzien in het decreet waarin de verzekeringsplicht is opgenomen, anderzijds is het voor de overheid onmogelijk om een verzekeringsattest van elke lid van een sportclub aangesloten bij een erkende Vlaamse sportfederatie

afzonderlijk te controleren (op dit ogenblik zijn er meer dan 1,5 miljoen sportbeoefenaars) en te vergelijken met de minimumvoorwaarden opgelegd ter bescherming van de sportbeoefenaars zoals de klager op aandrang.

Sport Vlaanderen heeft geen invloed op de prijzen die een sportclub of sportfederatie vraagt om lid te worden van een sportclub of om deel te nemen aan een stage, dit is de autonomie van elke sportclub of sportfederatie.

De klacht is onontvankelijk maar werd beantwoord.

4. HET KLACHTENBEELD VAN SPORT VLAANDEREN

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 2017 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse Regulator voor de Media

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0

Werk en Economie

4.301 klachten

**Klachtenrapport
Beleidsdomein EWI**

**aan de Ombudsman van de Vlaamse
overheid**

2017

*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 2017 werden in het beleidsdomein een aantal structurele hervormingen die in 2016 werden opgestart verder doorgevoerd. In navolging van de uitvoering van het Vlaams Regeerakkoord werd er in 2016 immers flink gesleuteld aan de structuren en de vereenvoudiging in het EWI-landschap.

- Het Agentschap Ondernemen fusioneerde 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 departement EWI en de entiteiten VARIO, LRM en PMV werden dit jaar geen klachten ontvangen.

Jammer genoeg moeten ook voor 2017 alweer enkele personeelwissels bij de klachtenbehandelaars worden vermeld. 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 krijgen de klachten-taak immers gewoon bovenop hun normale bezigheden.

Ter ondersteuning was er in het najaar een heropfrissing van de opdracht met de collega's die elk voor hun entiteit de klachten opvolgen. Dit gezamenlijk moment was tevens een ideale gelegenheid om elkaars ervaringen te delen.

Voor de samenstelling van dit rapport werd naar jaarlijkse gewoonte aan de onderscheiden klachtenbehandelaars van de entiteiten en de agentschappen die deel uitmaken van het beleidsdomein EWI gevraagd om hun rapporten over te leggen.

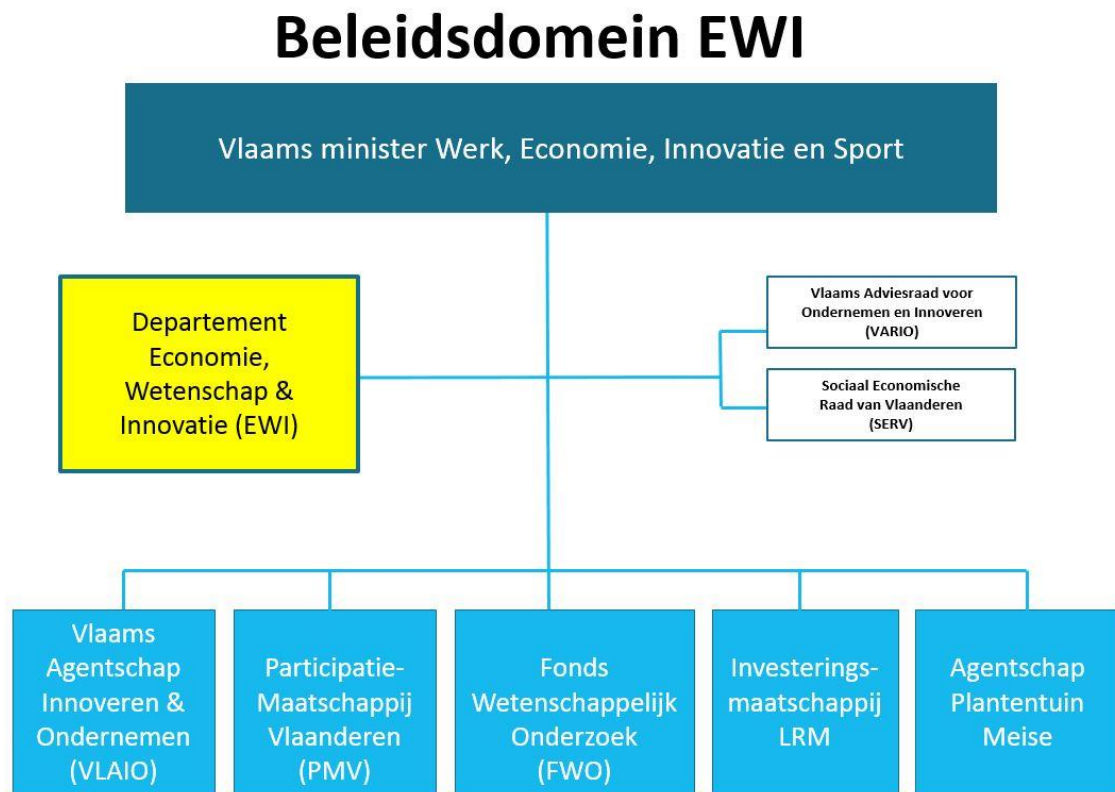
Het is hier ook de plaats bij uitstek om alle medewerkers van het beleidsdomein EWI die zich bezig houden of hielden met het klachtenmanagement te danken voor hun inspanningen.

Alle hierna vermelde entiteiten hebben de oproep tot rapportage beantwoord.

1. – Kabinet van Minister Muylers
2. – DEWI - Departement Economie Wetenschap & Innovatie
3. – VARIO - Vlaamse Advies Raad voor Innovatie en Onderzoek
4. – VLAIO - Vlaams agentschap voor innoveren en ondernemen
5. – APM - Agentschap Plantentuin Meise
6. – FWO - Fonds Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen
7. – LRM - Limburgse Investeringsmaatschappij
8. – PMV - Vlaamse Participatiemaatschappij

2. Organigram Beleidsdomein EWI

Anno 2017 heeft het EWI-beleidsdomein binnen de Vlaamse overheid volgende spelers:



3. Cijfergegevens klachten beleidsdomein EWI

		Kabinet	DEWI	VARIO	VLAIO	APM Planten tuin	FWO	LRM	PMV
1.Totaal aantal klachten		?	0	0	40	11	5	0	0
1.1. Aantal klachten verdeeld volgens type :	Ontvankelijk				10 of 11*	11	5		
	Onontvankelijk				29 of 30*		0		
1.1.1. Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie:	Al eerder klacht ingediend								
	Feiten meer dan een jaar oud voor indiening klacht								
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend				1				
	Jurisdictioneel beroep aanhangig								
	Kennelijk ongegrond				0 of 1*				
	Geen belang								
	Anoniem								
	Beleid en regelgeving				24				
	Geen Vlaamse overheid								
	Interne personeelsaangelegenheden								

	Melding								
	Onontvankelijk voor eigen entiteit maar doorgegeven aan de entiteit van de Vlaamse overheid die betrokken is bij de feiten en de klacht behandelt. <i>(NIEUW zie EWI-Leidraad)</i>				4				
1.2. Aantal klachten volgens de drager	Brief								
	Mail				8	7	5		
	Telefoon								
	Fax								
	Bezoek								
	Online klachtenformulier / ter plaatse				32	4			
1.3. Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van de klager				20	11	5		
	Via kabinet								
	Via Vlaamse Ombudsdienst				20				
	Via georganiseerd middenveld								
	Andere kanalen								
1.4. Behandeltermijn									

1.4.1. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	kalenderdagen	Gemiddelde				3	3,4	3,6		
		Mediaan				1	2	1		
	# klachten	0-10 kalenderdagen				39	10	5		
		> 10 kalenderdagen				1	1	0		
1.4.2. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de beslissing als antwoord	kalenderdagen	Gemiddelde				25	5,3	21,2		
		Mediaan				21	3	17		
	# klachten	0-45 kalenderdagen				34	11	5		
		>46 kalenderdagen				6		0		
1.5. Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond°					7	7	1		
	Deels gegrond°					3	3	1		
	Ongegrond					0	1	3		
	Nog niet afgehandeld					1		0		
1.5.1. Aantal <u>gegronde°</u> en <u>deels°</u> <u>gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing:	Opgelost					9	2	1		
	Deels opgelost					0		1		
	Onopgelost					0		0		
	Verzoend (NIEUW zie EWI-Checklist)					1	8			

1.5.2. Aantal <u>gegronde</u> ° en <u>deels</u> ° <u>gegronde klachten</u> volgens de volledige lijst van ombudsnormen (Voor meer uitleg over de terminologie zie bijlage 1)	Overeenstemming met het recht:						1		
	Afdoende motivering:								
	Gelijkheid en onpartijdigheid:						1		
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:								
	Redelijkheid en evenredigheid:								
	Correcte bejegening:				2				
	Actieve dienstverlening:					7			
	Deugdelijke correspondentie:								
	Vlotte bereikbaarheid:								
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking:				2	7			
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:				5	3			
	Redelijke behandeltermijn:								
	Efficiënte coördinatie:								
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer:								
Billijkheid – gezond verstand (NIEUW zie EWJ-Checklist)				1					

4. Inhoudelijke analyse klachten beleidsdomein EWI

4.1. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Kabinet van minister Muylers

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

Vlaamse Adviesraad voor Innoveren en Ondernemen (VARIO)

Vlaamse Agenschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

In 2017 hebben we in totaal 40 klachten ontvangen. Het aantal klachten is in vergelijking met voorbije jaren licht gestegen, maar opvallend is dat het aantal klachten in de eerste drie kwartalen meer dan 1/3 lager lag dan vorig jaar (14 in 2017 t.o.v. 23 in 2016). In het vierde kwartaal daarentegen is er evenwel een belangrijke toename geweest van het aantal klachten (26 klachten in het 4^e kwartaal van 2017 t.o.v. 9 klachten in het vierde kwartaal van 2016). Die toename is toe te schrijven aan klachten die betrekking hebben op de hinderpremie.

Q1	januari	2
	februari	0
	maart	2
Q2	april	1
	mei	2
	juni	1
Q3	juli	2
	augustus	2
	september	2
Q4	oktober	7
	november	8
	december	11

De hinderpremie-maatregel, die m.i.v. 1 juli 2017 van kracht werd, kreeg dan ook een bijzondere plaats in dit jaarrapport. Het grote aantal klachten wijst erop dat er behoorlijk wat frustratie blijkt te bestaan bij hen die - ondanks de hinder die zij ondervinden - geen aanspraak (meer) kunnen maken op de hinderpremie. Die klachten bleken bovendien meestal ongegrond te zijn. Uit de klachtenbehandeling blijkt bovendien ook dat er omtrent de maatregel soms verwachtingen bestaan (of worden gecreëerd) die niet gehonoreerd kunnen worden. Ook het bewustzijn omtrent de rol die elkeen speelt in het betrouwbaar houden van de "authentieke bronnen" waarop het geautomatiseerde proces van de maatregel zich baseert (de ondernemer zelf m.b.t. de gegevens in de Kruispuntbank van Ondernemingen, de beheerder van openbare werken m.b.t. de gegevens in de

GIPOD-databank), verdient de nodige aandacht. Voor meer duiding daaromtrent: zie punt 4.2. uit dit rapport.

B. Betrokken materie/diensten

Hinderpremie: 21 klachten; KMO-portefeuille: 9 klachten; Centrale Examencommissie: 2 klachten; Rentetoelage hinder openbare werken: 1 klacht; Subsidie Ecologisch en Veilig Transport: 1 klacht; Ruimtelijke economie - steun voor handelskernversterking: 1 klacht; Innovatiesteun: 2 klachten
Niet voor ons agentschap bestemd: 3 klachten.

C. Overzicht ontvankelijke en niet ontvankelijke klachten

Onontvankelijke klachten

Opvallend is het hoge aantal niet ontvankelijke klachten: 29 van de 40 klachten werden als “onontvankelijk” gekwalificeerd:

Onontvankelijk voor eigen entiteit: 3 klachten

3 klachten waren niet voor ons agentschap bestemd en werden aan de instantie die bij de feiten betrokken was doorgespeeld: 1 klacht had betrekking op controle van naleving van de verplichte sluitingsdag, deze werd door de 1700 (Vlaamse Infolijn) foutief doorverwezen aan ons agentschap, terwijl die voor de FOD Economie bestemd was; 1 klacht had betrekking op de werking van een innovatiecentrum (ressorteert formeel gesproken niet onder het Agentschap); 1 klacht had betrekking op de werking van VLAJO (Vlaams Jonge Onderneming)

Onontvankelijk wegens toepassing van beleid en regelgeving: 26 klachten

1 klacht had betrekking op de subsidiemaatregel (RTHOW), maar betrokkene was te laat om haar aanvraag te doen (toepassing regelgeving); 1 klacht kan gerelateerd worden aan de frustratie dat klager nog moest slagen voor een examen bedrijfsbeheer om een zaak te mogen starten, en daar herhaaldelijk niet in lukte, terwijl er vanaf 1 september 2019 (wellicht wordt dit 2018) geen attest bedrijfsbeheer meer nodig zal zijn voor het starten van een zaak; betrokkene vroeg tevens persoonlijke begeleiding bij het afleggen van het examen; toepassing van het gelijkheidsbeginsel liet dit niet toe; 5 klachten die betrekking hadden op de kmo-portefeuille waren niet ontvankelijk, gezien de oorzaak van de frustratie moest gezocht worden bij de klager zelf. Dit had telkens te maken met het niet respecteren van termijnen (voorzien in de regelgeving). Voor meer toelichting: zie hoofdstuk over de kmo-portefeuille; 19 klachten die betrekking hadden op de hinderpremie waren niet ontvankelijk, gezien de oorzaak van de frustratie moest gezocht worden in het niet in aanmerking komen voor de premie door toepassing van beleid en regelgeving, onder meer de strikte toepassing van principes die voortvloeien uit het beleid dat maximale gegevensdeling (via authentieke gegevensbronnen) tussen overheden vooropstelt. Voor meer toelichting: zie hoofdstuk over de hinderpremie.

Ontvankelijke klachten

Van de 11 ontvankelijke klachten waren er 7 gegrond en 3 deels gegrond. Het onderzoek m.b.t. 1 ontvankelijke klacht (van eind december) kon nog niet volledig worden afgerond bij het afronden van dit klachtenrapport.

Noot: 29 (of 30) klachten zijn onontvankelijk, 10 (of 11) klachten zijn ontvankelijk; voor 1 klacht (van eind december) is het immers nog wachten op concrete aanwijzingen, maar klager heeft tot hiertoe nog geen concrete elementen aangebracht.

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

De klachten geregistreerd in de Plantentuin hebben betrekking op de Plantentuin als toeristische attractie. In 2017 ontving de Plantentuin in totaal 11 klachten, evenveel als de 2 voorgaande jaren. De behandelde onderwerpen betroffen de dienstverlening tijdens de extra publieksevenementen zoals het bezoek aan de reuzenaronskelk, de Floridylle, en de ateliers.

Met betrekking tot de opdracht in het kader van het wetenschappelijk onderzoek, de collecties en het algemeen beheer, ontving de Plantentuin in 2017 geen klachten.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

1. Klacht m.b.t. onregelmatigheid bij de beoordeling van een aanvraag voor een Wetenschappelijke Onderzoeksgroepen (WOG).

De klager kaartte een conflict of interest aan waarbij een panellid dat deelnam aan de evaluatie tevens lid was van één van de Vlaamse Onderzoekseenheden die als partner bij de aanvraag betrokken was.

Het FWO heeft de klager geïnformeerd dat er met het betrokken panellid contact zou worden opgenomen en uitgenodigd zou worden voor een gesprek met de secretaris-generaal. Tijdens dit gesprek werd er verwezen naar de FWO-gedragscode waarin gestipuleerd wordt dat een panellid niet kan deelnemen aan de bespreking van een aanvraagdossier, indien hij of zij betrokken is bij dit dossier. Ondertussen besliste de raad van bestuur van het FWO ook om de evaluatie van de WOG-aanvragen over te hevelen naar de commissie internationale samenwerking (CIS).

Het panellid heeft n.a.v. het gesprek aangegeven niet betrokken te zijn geweest bij de aanvraag vermits deze te ver verwijderd was van zijn expertisegebied en zich also een buitenstaander voelde t.a.v. het project waardoor er geen vermoeden van conflict of interest aanwezig was. Dit neemt de betrokkenheid van het panellid niet weg zodat er wel degelijk een fout werd begaan.

Op basis van deze elementen werd de klacht gegrond verklaard.

2. Klacht m.b.t. de onontvankelijkheid van SB-aanvraag

De klager was niet akkoord dat het dossier m.b.t. een SB-aanvraag onontvankelijk werd verklaard en was de mening toegedaan dat de aanvraag door een panel beoordeeld werd dat niet over de vereiste expertise beschikte in functie van het onderwerp van de aanvraag. De aanvraag had volgens de klager aan een ander panel toegewezen moeten worden.

Het FWO verklaarde de klacht ongegrond vermits de experten die uitgenodigd werden voor het indienen van een pre-rapport zelf aangaven zeer vertrouwd te zijn met het onderwerp en het betrokken panel wel degelijk op basis van de opgegeven trefwoorden werd geselecteerd.

3. Klacht m.b.t. de feedback n.a.v. een projectaanvraag

De klager uitte zijn ongenoegen i.v.m. de feedback en de gevolgde procedure n.a.v. een projectaanvraag. In de feedback werd aangegeven dat er tussen de klager en één van de referenten een conflict of interest zou bestaan. Volgens de klager werd de FWO-procedure m.b.t. een eventueel conflict of interest niet op een correcte wijze gevolgd vermits de administratie van het FWO de aanvrager niet vooraf het bestaan van een mogelijk conflict of interest had gemeld.

Het FWO antwoordde dat alvorens de aanvraagdossiers aan de leden van het betreffende expertpanel bezorgd worden, er inderdaad een uitgebreid ontvankelijkheidsonderzoek wordt uitgevoerd door de FWO-administratie. Het checken van mogelijke conflicts of interest met de, door de aanvrager, opgegeven referenten, behoort hierbij tot de geplogenheden. Het FWO antwoordde dat er op basis van de beschikbare publicatielijsten gecheckt werd of er zich geen onverenigbaarheden voor doen in de lijst van opgegeven referenten. Indien dit niet het geval is, wordt het dossier uitgestuurd naar de referenten in kwestie, met de vraag om een advies uit te brengen over het aanvraagdossier waarna de referenten dienden aan te duiden welke relatie ze hebben tot de aanvrager in kwestie. Dit antwoord wordt niet meer opnieuw gecontroleerd door de FWO-administratie, omdat het beschouwd wordt als een essentieel element van de communicatie tussen de referent en de panelleden. Het FWO liet aan de klager weten, dat er door de referent aangegeven werd dat er een actieve samenwerking was met de aanvrager/klager. Een mededeling die binnen het panel leidde tot de beslissing dat er sprake was van een conflict of interest tussen de referent en de aanvrager/klager.

Het FWO liet de klager hierbij weten dat deze klacht ontvankelijk doch ongegrond is. De procedure werd op een correcte wijze nageleefd en dit werd ook alzo gemeld aan de klager.

4. Klacht m.b.t. de ontvankelijkheid van een dossier van een aspirant mandaataanvraag

De klager was niet akkoord met de inhoud van de feedback n.a.v. zijn aspirant mandaataanvraag en met name de verschillen in de evaluatie van de verschillende aspecten ervan t.a.v. de vorige aanvraag van de klager.

Het FWO liet de klager weten dat hij reeds 2 maal een aanvraag ingediend had voor een aspirantenmandaat, dewelke uiteraard op verschillende tijdstippen geëvalueerd werden door het betrokken expertpanel. Iedere aanvraag zal door een panel geëvalueerd worden op basis van de gegevens die op dat ogenblik gekend zijn en in vergelijking met de kandidaten van dat ogenblik. Bijgevolg werd aan de klager gemeld dat elke evaluatie op zich moet worden bekeken en beide evaluaties dan ook niet met elkaar vergeleken konden worden.

Op basis van deze elementen werd de klacht ongegrond verklaard.

5. Klacht m.b.t. de werking van een SB-panel

De klager uitte haar ongenoegen m.b.t. het verloop van een SB-panel n.a.v. de afwijzing van de aanvraag van een kandidaat waarvoor de klager optrad als promotor. Volgens de klager had één van de panelleden zich dienen te onthouden m.b.t. de beoordeling van 3 van de 5 aanvragen en dit op basis van een conflict of interest met de promotor van die 3 aanvragers.

Volgens de klager diende niet alleen de beslissing van het betrokken panel ongedaan te worden gemaakt maar diende ook het lidmaatschap van de betrokken expert te worden geschorst of stopgezet.

Het FWO antwoordde dat deze klacht ongegrond was vermits de feiten waarop de klager zich baseerde om een conflict of interest aan te halen niet bewezen konden worden. De klager liet hierop weten niet akkoord te gaan met dit besluit en voegde een nieuw bewijsstuk toe aan haar (tweede) klacht.

Na ontvangst van dit stuk werd het betrokken panellid ontvangen en gehoord door het FWO waarna de klacht door de werkgroep onderzoeksbeleid van het FWO behandeld werd. De werkgroep onderzoeksbeleid was van oordeel dat er door het betrokken panellid wel degelijk een fout werd gemaakt m.b.t. de gedragscode van het FWO en besliste om het betrokken panellid gedurende 1 jaar te schorsen. De beslissing van het panel werd echter op een correcte manier genomen zodat deze behouden bleef.

De beslissing van de werkgroep onderzoeksbeleid werd ter kennisgeving bezorgd aan de raad van bestuur van het FWO. Na de bijeenkomst van de raad van bestuur zal de klager op de hoogte gebracht worden van de beslissing tot schorsing.

Limburgse Reconversie Maatschappij (LRM)

ParticipatieMaatschappij Vlaanderen NV (PMV)

4.2. 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 Adviesraad voor Innoveren en Ondernemen (VARIO)

Er werden geen klachten geregistreerd in 2017

Vlaamse Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

Klantgericht optreden en correcte bejegening

Drie klachten hadden betrekking op een correcte bejegening. In een eerste klacht, die betrekking had op het verkrijgen van te weinig feedback n.a.v. het niet slagen in een examen bedrijfsbeheer (zie hieronder voor een meer gerichte toelichting) is het agentschap erin geslaagd om tot een verzoening te komen. In een tweede klacht was er sprake van een eerder cynische reactie op een informatieve vraag. De betrokken medewerker werd hierover aangesproken. De behandeling van één klacht is nog lopende en het was op het moment van het voltooien van dit verslag nog niet duidelijk of er werkelijk sprake was van “niet correcte bejegening”. Die klacht wordt nog verder onderzocht.

Correcte algemene informatieverstrekking

Eén klacht had betrekking op correcte algemene informatieverstrekking. De klager baseerde zich op een tekst in het beursreglement, maar daar stond niet helemaal de juiste informatie. Klager was daardoor van oordeel dat ze meer steun moest krijgen.

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Eén klacht had betrekking op het niet goed functioneren van een functionaliteit bij de online-indiening van een aanvraag in het kader van de “Subsidie Ecologisch en Veilig Transport”-maatregel. Er was inderdaad een fout in aanvraagapplicatie waardoor eenmanszaken inlog-problemen kenden. Dit probleem werd verholpen. Een andere klacht had betrekking op het laattijdig uitbetalen van een 2e subsidieschijf. De klacht was terecht en de situatie werd rechtgezet (dossier in het kader van steun voor handelskernversterking). In het kader van de KMO-portefeuille waren er drie klachten die aan de ombudsnorm “Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” kunnen gelinkt worden. De oorzaak mag dan wel bij een derde liggen (in twee klachten lag de fout bij onderaannemer Sodexo, in een andere klacht lag de oorzaak bij een te voortvarend antwoorden door de Vlaamse Infolijn), toch blijft een goede regie vanuit het agentschap t.a.v. deze medewerkende derden belangrijk.

Examens Centrale Examencommissie - omgang met niet geslaagde kandidaten

Er waren twee klachten die gerelateerd zijn aan het niet slagen van kandidaten voor het examen bedrijfsbeheer bij de Centrale Examencommissie. Beiden beriepen er zich op dat ze wel degelijk voldoende kennis hadden van bedrijfsbeheer, maar dat ze het niet konden begrijpen dat ze niet slaagden voor het examen. Een onvoldoende beheersing van het Nederlands is wellicht een belangrijke factor geweest. De **eerste klacht** betrof een Engelstalige dame die in het Vlaamse Gewest woonde. Zij vond dat ze te weinig feedback had ontvangen over de reden waarom ze niet geslaagd was in de verschillende examens bedrijfsbeheer. Zij bekloeg er zich over dat er geen toelichting werd verstrekt ter gelegenheid van de inzage van haar examens. Het klopt dat de procedure zich tot dan toe beperkte tot het louter laten inzien van de examens. Die aanpak werd enigszins aangepast. Gezien personen met een anderstalige achtergrond vaak moeite hebben met het begrijpen van de vragen, zal voortaan ook - ter gelegenheid van de inzage van het examen – (indien nodig), nog wat toelichting gegeven worden bij wat precies gevraagd wordt. Er wordt evenwel niet meegedeeld wat als antwoord verwacht wordt. Bijkomend aandachtspunt in deze eerste klacht was het gebruik van het Nederlands t.a.v. deze dame. De wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken van 18 juli 1966 stellen duidelijk dat de diensten van de Vlaamse overheid in hun omgang met particulieren gebruik moeten maken van het Nederlands. Advies van de Taalwetwijzer maakte ons evenwel duidelijk dat, in functie van het nagestreefde doel, het “beperkte gebruik van een andere taal” kon worden toegestaan. Een **tweede klacht** betrof een man die zichtbare moeilijkheden had met de Nederlandse taal en vooral ook ontgoocheld was dat hij nu nog moest slagen voor een examen bedrijfsbeheer om een zaak te mogen starten, terwijl er vanaf 1 september 2019 (en wellicht wordt

dit 2018) geen attest bedrijfsbeheer meer nodig zal zijn. Hij wou ook persoonlijke begeleiding bij het afleggen van het examen en wilde dat er rekening werd gehouden met resultaten die hij elders behaald had. Regelgeving, beleid en toepassing van het gelijkheidsbeginsel maken dat onmogelijk. Het examen werd zo opgezet dat de evaluatie van de kennis van bedrijfsbeheer op een zo neutraal mogelijke manier kan verlopen. De klacht werd dan ook als onontvankelijk gekwalificeerd.

Hinderpremie

21 van de 40 klachten hadden betrekking op de hinderpremie.

Vanaf 1 juli 2017 kunnen handelaars die hinder ondervinden van wegenwerken en die de toegang tot een vestiging ernstig bemoeilijken, onder bepaalde voorwaarden een hinderpremie krijgen van de Vlaamse overheid. Het betreft hier een forfaitair bedrag van 2.000 euro, die de ondernemer kan helpen om de nodige maatregelen te treffen. De ondernemer kan de uitbetaling van de hinderpremie via de website online aanvragen na aanmelding, ten laatste 60 dagen vanaf de datum vermeld in de kennisgevingsbrief, maar in elk geval vóór de geplande einddatum van de werkzaamheden.

Opmerkelijk is dat nagenoeg al die klachten het label “onontvankelijk” meekrijgen. Veel van de klachten hadden immers betrekking hadden op situaties die samenhangen met de beschikbare data in authentieke bronnen, met name de Kruispuntbank van Ondernemingen (verder kortweg KBO genoemd) en de GIPOD-databank (Generiek Informatieplatform Openbaar Domein). Het gebruik van authentieke bronnen houdt uiteraard ook in dat elke overheid moet kunnen vertrouwen op de juistheid van de gegevens die door de betrokken actoren (burger/ondernemer/..., andere overheden/beheerders/...) zijn aangebracht. Bij de lancering van de subsidiemaatregel werd resoluut gekozen voor een minimale bevraging van de ondernemers. In het licht van bestaande regelgeving daaromtrent en de filosofie vanuit het “radicaal digitaal”-programma van de Vlaamse overheid wordt de toepassing van het “vraag niet wat je al weet”-principe toegepast. Er wordt daarbij gestreefd naar een maximale benutting van gegevens die het bij een andere overheid mogelijk maakt om met een minimale personele inzet een maximaal bereik te realiseren. Gezien de toepassing van deze principes één van de hoekstenen vormt voor het verder toewerken naar een meer efficiënte overheid, wordt dit principe steeds sterker in het beleid verankerd. Dit is niet anders met deze maatregel.

Gezien de verantwoordelijkheden voor het beheer van gegevens verspreid liggen, is het goed om de interactie van de applicatie van de hinderpremie met de GIPOD-databank en de KBO nog eens te duiden:

- In de KBO staan alle relevante gegevens (inclusief officiële adressen) van de onderneming en haar geregistreerde vestigingseenheden. Het up-to-date houden van de gegevens in de KBO door de onderneming is dus zeker geen betekenisloze formaliteit. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de onderneming om eventuele fouten recht te zetten. Het is bovendien een wettelijke verplichting.
- Het correct invoeren van de gegevens in het GIPOD is een verantwoordelijkheid van de beheerder van de openbare werken. Het GIPOD-decreet van 4 april 2014 beklemtoont de rol van de zogenaamde “initiatiefnemer”, dit is “de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een werkopdracht laat uitvoeren” en die verantwoordelijk is voor de correcte registratie. Enkel

deze beheerders zijn gemachtigd om input te verstrekken voor de databank. Enkel de beheerders van de werken zijn gemachtigd om werken te registreren in het GIPOD. Dit moet ook tijdig gebeuren.

Deze authentieke bronnen worden door het agentschap Innoveren & Ondernemen gebruikt om de selectie van openbare werken en ondernemingen te maken.

Dat de meeste klachten als kwalificatie “onontvankelijk” meekregen (omwille van toepassing van “regelgeving en beleid”) had te maken met uiteenlopende situaties:

1. Onvrede met de procedure

Eén van de vragen die gesteld werd was: “Waarom moeten ondernemers/ondernemingen zelf nog aanvraag doen als ze een kennisgevingsbrief ontvangen ? Waarom niet meteen toekennen?”

De kennisgevingsbrief wordt verstuurd naar ondernemingen die - op basis van de gegevens over de onderneming en hun vestiging in de KBO en over de werken in GIPOD - in aanmerking kunnen komen voor een toekenning van de hinderpremie. De kennisgevingsbrief op zich creëert echter geen recht op de premie. De uitbetaling van de premie kan immers alleen worden aangevraagd onder bepaalde voorwaarden en binnen een bepaalde termijn, zoals uitdrukkelijk vermeld in de regelgeving (en in de brief zelf). De onderneming bevestigt bij het indienen van de aanvraag in de applicatie ook effectief dat de criteria op basis waarvan ze geselecteerd werd, ook effectief kloppen. Als een onderneming in de praktijk niet voldoet aan deze voorwaarden of wanneer zij de aanvraagtermijn niet respecteert, verliest zij definitief het recht op de premie. Tot slot, bij kennisgeving beschikt het Vlaio niet over het rekeningnummer dat essentieel is om tot uitbetaling te kunnen overgaan. Het rekeningnummer dient door de onderneming ingegeven te worden bij aanvraag tot uitbetaling.

2. Onvrede met feit dat men niet (meer) in aanmerking komt voor hinderpremie doordat ...

... er een afbakening is in de tijd voor de hinderpremie. De regelgeving laat de hinderpremie maar toe voor werken die gestart zijn vanaf 1 juli 2017.

... het verstrijken van de aanvraagtermijn. Te lang wachten om een aanvraag te doen doet de mogelijkheid om een hinderpremie te bekomen teniet. Klagers wijten dit vaak aan het niet (of laattijdig) ontvangen van de brief, omdat (1) brieven niet zijn toegekomen op de vestigingseenheid (ze worden opgestuurd naar maatschappelijke zetel), (2) het adres in de KBO niet up-to-date is; (3) de brief door een fout van de post nooit werd ontvangen. In één geval werd de brief laattijdig tussen het puin van een werf gevonden omdat er verbouwingen waren op de maatschappelijke zetel. Vanuit de hoger vermelde beleidsopties die m.b.t. deze maatregel genomen werden, kunnen deze argumenten niet worden weerhouden voor het bekomen van uitzonderingen.

... men niet voldoet aan de voorwaarden, omdat (1) men niet beschikt over een toegelaten activiteit (en meent dat dit onterecht is) (2) men buiten de hinderzone gelegen is (en men

wel beweert hinder te ondervinden), (3) men teveel werknemers in dienst heeft (terwijl dit in de ogen van de klager een onrechtvaardige voorwaarde is)

... gegevens in de KBO niet correct zijn, omdat (1) adresgegevens destijds onbedoeld gewijzigd of net niet gewijzigd werden, (2) de NACE-code niet in overeenstemming is met de werkelijkheid

... gegevens in het GIPOD niet ingebracht of niet correct zijn.

In het kader van het beheer van de GIPOD-databank moeten we erop wijzen dat klagers ons soms melden dat er tegenstrijdige informatie werd verstrekt vanuit de beheerder. Informatie die beschikbaar is in het GIPOD blijkt niet steeds de informatie te zijn die de klager te horen krijgt. Bij één klacht bleek dat er een bewonersbrief werd verspreid m.b.t. werken, terwijl er geen registratie in het GIPOD gebeurde. In een andere klacht paste de beheerder de data in GIPOD aan (vervroegde beëindiging van de werken), wat het de ondernemer - die weliswaar laat actie ondernam - onmogelijk maakte om nog tijdig een aanvraag in te dienen.

KMO-portefeuille

Er waren in 2017 negen klachten over de werking van de kmo-portefeuille.

Bij twee klachten was de oorzaak van de klacht een tekortkoming bij ketenpartners:

In één (ontvankelijke en gegronde) klacht werd ons agentschap als eindverantwoordelijke in het kmo-portefeuille-proces ter verantwoording geroepen omdat (onderaannemer) Sodexo te lang wachtte om te reageren op een vraag om terugbetaling van het eigen aandeel van de onderneming n.a.v. een annulering van een projectaanvraag.

In een andere klacht werd door een medewerker van de Vlaamse infolijn (1700) onvoldoende afgetoetst of aan alle voorwaarden was voldaan (het betrof hier een klacht van een onderneming die geen exploitatiezetel had in het Vlaamse gewest (die lag in Brussel)

Bij een ontvankelijke en gegronde klacht was er sprake van een kleine, tijdelijke anomalie in het proces. Op het einde van een subsidieaanvraag krijgt de subsidie-aanvrager, normaal gesproken, de stortingsgegevens te zien. In het geval van één klacht bleek dat deze gegevens niet meteen getoond zijn geweest. Uit nazicht van de databank blijkt anderzijds dat er, enkele minuten na de indiening van de subsidieaanvraag, een e-mail werd verstuurd naar het e-mailadres van betrokkene. Hoewel niet duidelijk is waarom deze e-mail niet tot bij betrokkene is geraakt (mogelijks heeft de betrokkene de e-mail wel ontvangen, maar heeft een spamfilter ervoor gezorgd dat betrokkene deze e-mail niet te zien kreeg) is het proces niet volledig gelopen is zoals mocht verwacht worden. Daarom heeft de administratie, uit billijkheidsoverwegingen, de klacht ontvankelijk verklaard en klager nog de mogelijkheid gegeven om een nieuwe subsidieaanvraag in te dienen.

Vijf andere klachten m.b.t de kmo-portefeuille waren niet ontvankelijk, gezien de oorzaak van de frustratie moest gezocht worden bij de klager zelf. Dit had telkens te maken met het niet respecteren van termijnen (voorzien in de regelgeving):

- Twee keer door niet tijdig indienen van de subsidieaanvraag (een eerste keer omwille van onvoldoende vertrouwd zijn met computersoftware, en een tweede keer door een laattijdige vraag om hulp/informatie omtrent de stappen die moeten gezet worden om de machtiging van een individu (om op te treden namens de onderneming) in orde te brengen (klacht nr. 14)
- Twee keer door het gebruiken van foutieve betalingsinstructies door de klager zelf, en door het overschrijven van een foutief bedrag, kort voor het verstrijken van de aanvraagtermijn.
- Eén keer werd het aandeel te laat gestort in de kmo-portefeuille.

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

- We merken op dat er in 2017 slechts 1 klacht werd geregistreerd ivm de catering. Het overleg met de externe cateraar en de terugkoppeling bij klachten werpt zijn vruchten af.
- In 2017 gingen de klachten voornamelijk over het organisatorische verloop van speciale evenementen.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

Zie 4.1.

Er werden 5 klachten ontvangen en hiervan werd slechts 1 klacht gegrond en 1 gedeeltelijk gegrond verklaard.

De WOG-aanvragen werden ondertussen door de raad van bestuur overgeheveld naar de commissie internationale samenwerking (CIS). Daarnaast zal er in de toekomst door de FWO-administratie nog extra aandacht besteed worden aan eventuele 'conflicts of interest' tussen aanvragers en panelleden alsmede ieder ander element dat de objectiviteit van een panellid mogelijks in gedrang kan brengen.

Limburgse Reconversie Maatschappij (LRM)

ParticipatieMaatschappij Vlaanderen NV (PMV)

5. Verbeteracties na de inhoudelijke analyse

5.1. 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 binnen jouw organisatie heeft dat finaal geleid.

Kabinet van minister Muylers

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie (VRWI)

Vlaamse Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

Verder aanpakken van de knelpunten bij de hinderpremie-maatregel

Veel klachten hebben te maken met het niet of niet tijdig krijgen of terugvinden van de kennisgevingsbrief en daardoor niet of laattijdig ageren van de onderneming, de registratie van gegevens in de KBO, de registratie van gegevens in het GIPOD, ...

Gezien de beleidslijn die de “radicaal digitaal”-principes centraal stelt - in het licht van het verder toewerken naar een efficiënte overheid - zal verder blijven ingezet worden op het maximaal benutten van de reeds bij andere overheden beschikbare gegevens. Het “(ask) only once” principe blijft gehandhaafd.

Het is duidelijk dat verder zal moeten ingezet op het versterken van de procesketen, waarin het onderstrepen van het belang dat elkeen speelt (de ondernemer zelf in het licht van een correcte m.b.t. registratie van de gegevens in de KBO, de rol van het beheerder van de werken in het kader van de registratie en de informatieverstrekking naar de burger toe,...), verder moet benadrukt worden.

Doelgerichte en sensibiliserende gesprekken met ketenversterkende partners zoals het VVSG, de beheerders,.. zijn zeker aangewezen. maar ook doelgerichte communicatie naar alle betrokkenen, niet in het minste de ondernemer zelf.

Optimaliseren van ketenmanagement

Ketenmanagement is belangrijk voor ons agentschap, dat blijkt voldoende uit de klachten die betrekking hebben op de hinderpremie.

Het belang van een degelijk ketenmanagement werd kwam ook tot uiting in twee klachten die betrekking hadden op de kmo-portefeuille, en waar de oorzaak van de klacht bij één van de

ketenpartner lag. De ene keer betrof dit een stap binnen het subsidieproces, de andere keer was er een tekortkoming op het vlak van informatieverstrekking.

Hoewel het agentschap hier geen rechtstreekse schuld treft, is het besef aanwezig dat ketenmanagement heel belangrijk is voor ons agentschap. Daarom werd al regelmatig met de ketenpartners overleg gehouden. Ook m.b.t. deze twee concrete klachten werd, in het kader van het optimaliseren van het partnership tussen externe informatieverstrekkers en het VLAIO, nagegaan hoe de dienstverlening nog verder versterkt kan worden.

Optimaliseren van communicatie

Verbindend communiceren

In één klacht was er sprake van een cynische reactie op een informatieve vraag. Het gebeurt soms dat medewerkers uitgedaagd worden, maar hoe dan ook blijft het belangrijk om professioneel te blijven optreden. Het blijft belangrijk dat iedereen binnen het agentschap voldoende aandacht blijft houden om op een verbindende wijze te communiceren.

Contacten met mensen waarmee de communicatie in het Nederlands niet optimaal verloopt

Twee klachten hadden betrekking op contacten met inwoners van het Nederlands taalgebied waarmee de communicatie in het Nederlands niet optimaal verliep. Hierover werd advies ingewonnen bij de Taalwetwijzer. De houding die hier in de toekomst zullen aannemen is dat we in dergelijke situaties (1) in het formele circuit (briefwisseling,...) uitsluitend Nederlands zouden gebruiken (wat ook verplicht is), maar dat we (2) bij “informele contacten” de klant/burgen zoveel als mogelijk in het Nederlands zouden te woord staan, maar desnoods – beperkt - zouden overschakelen naar een andere taal. Het doel is immers ook tot een efficiënte, effectieve, klantgerichte, kwaliteitsvolle dienstverlening te komen. Het is belangrijk om het gesprek een vlotte, hoffelijke en vriendelijke “touch” te geven, zeker wanneer het de bedoeling is om de verzoening te laten slagen, zoals in de klacht met de Engelstalige dame.

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

- Bij speciale evenementen, waar we een concentratie aan bezoekers krijgen, is het belangrijk om snel te reageren op onvoorziene situaties zoals bvb. files aan de ingang, of rijvorming bij het aanschuiven voor een speciale plant. We zetten hier verder op in met een coördinator die het evenement van nabij opvolgt en ingrijpt waar nodig.
- We informeren onze bezoekers van bij de ingang over tijdelijke ingrepen aan hun bezoekerservaring (bvb. treintje rijdt niet, er is een serre niet toegankelijk omwille van werken, enz.)
- We letten erop dat onze communicatie op de website steeds helder gebracht wordt, en controleren ook welke informatie over de Plantentuin verstrekt wordt via zoekmachines zoals bvb. google.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

Zie 4.1 en 4.2

N.a.v. de wijziging van de interne reglementen van het FWO werd er tevens bijkomende aandacht besteedt aan het vermijden en opvangen van eventuele klachten.

Limburgse Reconversie Maatschappij (LRM)

ParticipatieMaatschappij Vlaanderen NV (PMV)

5.2. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2017 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2017 met klachtenbehandeling begonnen is.

Kabinet van minister Muylers

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie (VRWI)

Vlaamse Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

Het klachtenregister van de Plantentuin werd verder ontwikkeld en het klachtenformulier werd online geplaatst.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

Limburgse Reconversie Maatschappij (LRM)

ParticipatieMaatschappij Vlaanderen NV (PMV)

1. 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 ongevroegd 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.

JAARRAPPORT KLACHTEN 2017

Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

Europees Sociaal Fonds
Departement Werk en Sociale Economie
Sodexo
SYNTRA Vlaanderen
SYNTRA vzw
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

1 Managementsamenvatting

Conform het klachtendecreet van 1 juni 2001, dient het Beleidsdomein Werk en Sociale Economie jaarlijks te rapporteren over haar klachtenbeeld. Het 'Jaarrapport klachten 2017' is een samenwerking tussen de klachtencoördinatoren van het Europees Sociaal Fonds, het Departement Werk en Sociale Economie, Sodexo, SYNTRA Vlaanderen, SYNTRA vzw's en VDAB.

In 2017 ontving het **Beleidsdomein Werk en Sociale Economie** in totaal 2.416 klachten. Van deze klachten kunnen er 428 als onontvankelijk bestempeld worden en 1.984 als ontvankelijk.

Bovenstaande aantal klachten omvat geen cijfergegevens van **Sodexo**, de uitgever van dienstencheques in Vlaanderen. De rapportering en monitoring betreffende de dienstencheques gebeurt namelijk volgens de voorwaarden vastgelegd in de overheidsopdracht. Bijgevolg wordt er geen onderscheid gemaakt tussen ontvankelijke en onontvankelijke klachten en gegronde en ongegronde klachten. In dit kader noteerde Sodexo 299.091 contactopnames met zowel klanten als erkende ondernemingen die een dienstencheque-activiteit uitoefenen. In het aantal contactopnames zitten zowel vragen over bijvoorbeeld het gebruik van dienstencheques of de persoonlijke inlogpagina, alsook klachten rond bijvoorbeeld een niet uitgevoerde terugbetaling van ongebruikte dienstencheques of klachten omtrent de vervaldatum van de dienstencheques.

De werking van het **Europees Sociaal Fonds** (ESF) ligt sterk vast in wettelijke procedures waardoor zij kunnen rekenen op grondig uitgewerkte beroepsmogelijkheden. Hierdoor ontving het ESF in 2017 slechts 5 klachten waarvan de opmerkelijkste klachten betrekking hebben op onregelmatigheden bij het toekennen van kwaliteitslabels.

De klachtencoördinator van het **Departement Werk en Sociale Economie** (WSE) ontving in totaal 206 klachten, waarvan 40 klachten als onontvankelijk werden bestempeld en 166 klachten als ontvankelijk. De meeste klachten handelen over de dienstencheques (70 ontvankelijke klachten) en werden voornamelijk in de eerste jaarhelft ontvangen naar aanleiding van het uitblijven van een e-mail omtrent vervallen dienstencheques. Daarnaast zijn er een aantal klachten inzake uitzendkantoren (40 ontvankelijke klachten), dewelke de klachtencoördinator van het Departement WSE volgens het klachtendecreet niet dient te behandelen. Evenwel worden deze klachten telkens doorgestuurd naar de Afdeling Toezicht & Handhaving die hiervoor verantwoordelijk is. Een derde veelvoorkomende groep klachten handelt over de Aanmoedigingspremie (22 ontvankelijke klachten) en heeft veelal te maken met de lange behandeltermijnen van de dossiers. Ook over de maatregelen Vlaamse Ondersteuningspremie (10 ontvankelijke klachten) en Zorgkrediet (8 ontvankelijke klachten), ontving de klachtencoördinator een aantal klachten. De Vlaamse Ondersteuningspremie heeft te kampen met een aantal problemen rond uitbetaaldata; de klachten over het Zorgkrediet gaan over indieningstermijnen en benodigde attesten voor de goedkeuring van een dossier.

SYNTRA vzw noteerde in totaal 397 klachten waarvan 156 klachten onontvankelijk zijn en 241 klachten ontvankelijk. Van de ontvankelijke klachten kunnen er 197 als (deels) gegrond beschouwd worden. De meeste gegronde klachten hebben betrekking op onvrede over genomen beslissingen, bijvoorbeeld het niet akkoord gaan met examenresultaten of ontevredenheid over het niet bekomen van een vrijstelling. Daarnaast heerst er nog steeds onduidelijkheid omtrent de annulatievoorwaarden van cursussen en opleidingen, hoewel deze ondertussen verduidelijkt werden in alle informatiebrochures en op alle inschrijvingscontracten. Uit de laatste grote groep van klachten kan er afgeleid worden dat er af en toe iets schort aan de communicatie tussen de SYNTRA en haar cursisten: vele klachten werden

ontvangen naar aanleiding van gebrekkige communicatie over bijvoorbeeld het annuleren van een cursus of het verplaatsen van een lesdag of leslocatie.

SYNTRA Vlaanderen ontving 88 klachten in 2017 waarvan er 84 klachten werden gemarkeerd als ontvankelijk. In ongeveer de helft van de gevallen bleek dat de burger een klacht indiende omdat hij/ zij niet akkoord is met een prestatie of beslissing die de SYNTRA nam. Indien een klachtindiener niet tevreden is met de uitkomst van het klachtenonderzoek, kan hij/ zij beroep doen op de Raad van Bestuur SYNTRA Vlaanderen. In 2017 ontvingen zij één beroep.

VDAB behandelde in 2017, net zoals de voorgaande jaren, het hoogste aantal klachten: 1.719 klachten. Hiervan werden 1.488 klachten als ontvankelijk gecatalogeerd en onderzocht. De ontvankelijke klachten handelen voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk (30%), een matchbare vacature (26%), het matchbaar werkzoekendendossier (26%) en opleidingen en webcursussen (16%).

Conclusie

In 2017 steeg het aantal klachten met 5% in vergelijking met 2016 (van 2.302 klachten in 2016 naar 2.416 klachten in 2017¹). Dit heeft voornamelijk te maken met de toegenomen bevoegdheden naar aanleiding van de zesde staatshervorming en de toegenomen aandacht voor het klachtenplatform (klachtenformulier, 1700-lijn, Vlaamse Ombudsdienst). Hoewel er een stijgend aantal klachten kan genoteerd worden, merken we op dat de klachtencoördinatoren het grootste belang hechten aan een zorgvuldige afhandeling van de klacht en prioritair inzetten op een zo kort mogelijke behandeltermijn zonder dat het antwoord aan kwaliteit moet inboeten.

¹ Met uitzondering van de cijfergegevens van Sodexo

Rapport klachtenmanagement 2017

Inhoudsopgave

Rapport klachtenmanagement 2017

2	Cijfergegevens	10
2.1	Algemeen.....	10
2.2	Sodexo.....	12
3	Inhoud van de klachten	13
3.1	ESF.....	13
3.2	Departement Werk en Sociale Economie.....	13
3.3	Sodexo.....	15
3.4	SYNTRA vzw.....	17
3.4.1	SYNTRA Antwerpen en Vlaams-Brabant.....	17
3.4.2	SYNTRA Brussel.....	18
3.4.3	SYNTRA Limburg.....	18
3.4.4	SYNTRA Midden-Vlaanderen.....	20
3.4.5	SYNTRA West.....	22
3.5	SYNTRA Vlaanderen.....	22
3.6	VDAB.....	23
4	Klachtenbeeld 2017	25
4.1	ESF.....	25
4.2	Departement Werk en Sociale Economie.....	25
4.3	Sodexo.....	26
4.4	SYNTRA vzw.....	27
4.4.1	SYNTRA Antwerpen en Vlaams-Brabant.....	27
4.4.2	SYNTRA Brussel.....	28
4.4.3	SYNTRA Limburg.....	30
4.4.4	SYNTRA Midden-Vlaanderen.....	30
4.4.5	SYNTRA West.....	31
4.5	SYNTRA Vlaanderen.....	31
4.6	VDAB.....	34
5	Concrete realisaties en voorstellen	36
5.1	ESF.....	36
5.2	Departement Werk en Sociale Economie.....	36
5.3	Sodexo.....	36

5.4	SYNTRA vzw	37
5.4.1	SYNTRA Antwerpen en Vlaams-Brabant	37
5.4.2	SYNTRA Brussel.....	37
5.4.3	SYNTRA Limburg.....	37
5.4.4	SYNTRA Midden-Vlaanderen.....	38
5.4.5	SYNTRA West.....	38
5.5	SYNTRA Vlaanderen.....	38
5.6	VDAB.....	39
6	Procedure van de klachtenbehandeling	41
6.1	ESF	41
6.2	Departement Werk en Sociale Economie	41
6.3	Sodexo	41
6.4	SYNTRA vzw	42
6.4.1	SYNTRA Antwerpen en Vlaams-Brabant	42
6.4.2	SYNTRA Brussel.....	42
6.4.3	SYNTRA Limburg.....	42
6.4.4	SYNTRA Midden-Vlaanderen.....	42
6.4.5	SYNTRA West.....	42
6.5	SYNTRA Vlaanderen.....	42
6.6	VDAB.....	42
7	Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie	45
7.1	ESF	45
7.2	Departement Werk en Sociale Economie	45
7.3	Sodexo	45
7.4	SYNTRA vzw	45
7.5	SYNTRA Vlaanderen.....	45
7.6	VDAB.....	46
8	Indicatoren kwaliteitsvolle klachtenbehandeling	47
8.1	ESF	47
8.2	Departement Werk en Sociale Economie	47
8.3	Sodexo	47
8.4	SYNTRA vzw	48
8.5	SYNTRA Vlaanderen.....	48
8.6	VDAB.....	48
9	Indicatoren kwaliteitsstandaard/ kwaliteitsmanagement	49
9.1	ESF	49

9.2	Departement Werk en Sociale Economie	49
9.3	Sodexo	50
9.4	SYNTRA vzw	51
9.5	SYNTRA Vlaanderen.....	51
9.6	VDAB.....	52
10	Conclusie	53
11	Bijlagen	54
11.1	Bijlage 1: Cijfergegevens ESF	56
11.2	Bijlage 2: Cijfergegevens Departement Werk en Sociale Economie	58
11.3	Bijlage 3: Cijfergegevens SYNTRA vzw	59
11.4	Bijlage 4: Cijfergegevens SYNTRA Vlaanderen	61
11.5	Bijlage 5: Cijfergegevens VDAB	63
11.6	Bijlage 6: Cijfergegevens Sodexo.....	65
11.7	Bijlage 7: Inhoud van de klachten SYNTRA Antwerpen en Vlaams-Brabant.....	67
11.8	Bijlage 8: Inhoud van de klachten SYNTRA Brussel	69
11.9	Bijlage 9: Inhoud van de klachten SYNTRA Limburg.....	71
11.10	Bijlage 10: Inhoud van de klachten SYNTRA Midden-Vlaanderen	73
11.11	Bijlage 11: Inhoud van de klachten SYNTRA Vlaanderen	75
11.12	Bijlage 12: Inhoud van de klachten VDAB	77
11.13	Bijlage 13: Maatregelen DWSE.....	78

2 Cijfergegevens

2.1 Algemeen

	ESF ²	DWSE ³	SYNTRA VI.	SYNTRA vzw	VDAB	TOTAAL
Totaal aantal klachten	6	206	88	397	1.719	2.416

Tabel 1: Overzicht aantal klachten 2017 Beleidsdomein WSE

Bron: Beleidsdomein WSE

		ESF	DWSE	SYNTRA VI.	SYNTRA vzw	VDAB	TOTAAL
Totaal aantal onontvankelijke klachten		1	40	4	156	227	428
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	0	/	0	0	24	/
	Meer dan een jaar voordien	0	/	0	5	10	/
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	1	/	0	0	25	/
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	0	/	0	0	1	/
	Kennelijk ongegrond	0	/	0	118	2	/
	Geen belang	0	/	4	6	11	/
	Anoniem	0	/	0	0	0	/
	Beleid en regelgeving	0	/	0	22	23	/

² Europees Sociaal Fonds (ESF), Departement Werk en Sociale Economie (DWSE), SYNTRA Vlaanderen (SYNTRA VI.), Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)

³ Omwille van organisatorische en personele verschuivingen is het mogelijk dat, ondanks de nodige inspanningen, de kwaliteit van de cijfergegevens iets minder is dan de voorgaande jaren.

	Geen Vlaamse Overheid	0	/	0	1	0	/
	Interne personeelsaan-gelegenheden	0	/	0	4	0	/
	Niet bevoegd	0	/	0	0	87	/
	Ingetrokken/ privacy geen toestemming/ opgevraagde informatie niet ontvangen	0	0	0	0	44	/

Tabel 2: Overzicht aantal onontvankelijke klachten 2017 Beleidsdomein WSE

Bron: Beleidsdomein WSE

		ESF	DWSE	SYNTRA VI.	SYNTRA vzw	VDAB	TOTAAL
Totaal aantal ontvankelijke klachten		5	166	84	241	1.488⁴	1.984
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	3	/	22	123	169	/
	Deels geground	0	/	26	74	256	/
	Ongegrond	2	/	36	44	1.031	/
	Geen oordeel	0	/	0	0	32	/
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1	/	48	128	289	/
	Deels opgelost	0	/	0	41	83	/
	Onopgelost	2	/	0	28	53	/
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen	6	/	77	391	1.473	/
	Meer dan 45 dagen	0	/	7	6	15	/
	<i>Gemiddelde</i>	<i>20</i>	<i>/</i>	<i>21</i>	<i>6</i>	<i>15</i>	<i>/</i>

Tabel 3: Overzicht aantal ontvankelijke klachten, gegronde klachten en categorie doorlooptijden Beleidsdomein WSE

Bron: Beleidsdomein WSE

⁴ VDAB behandelde in 2017 1.488 ontvankelijke klachten; 4 dossiers werden opgelost bij melding – VDAB rapporteert over de 1.488 klachten

De uitgebreide tabellen met cijfergegevens zijn terug te vinden onder bijlage 1 tot en met 5.

2.2 Sodexo

De cijfergegevens van Sodexo in het kader van het dienstenchequesysteem verdient enige nuance. De rapportering en de monitoring van de klachten door Sodexo gebeurt volgens de voorwaarden die werden vastgelegd in de overheidsopdracht dienstencheques en de offerte van Sodexo. In het kader van deze overheidsopdracht wordt er geen onderscheid gemaakt tussen ontvankelijke en onontvankelijke klachten en tussen gegronde en ongegronde klachten.

Er wordt evenwel een onderscheid gemaakt tussen volgende gegevens:

1. Gebruikers: contacten via telefoon;
2. Gebruikers: contacten via e-mail;
3. Gebruikers: klachten via het klachtenformulier via de persoonlijke Beveiligde Web-zone;
4. Erkende ondernemingen: contacten via telefoon;
5. Erkende ondernemingen: contacten via e-mail;
6. Erkende ondernemingen: klachten via het klachtenformulier via de persoonlijke Beveiligde Web-zone;
7. Gebruikers en ondernemingen: klachten en vragen via de Vlaamse Ombudsdienst, Departement Werk en Sociale Economie (WSE)) en de infolijn 1700.

	Aantal
Totaal aantal contactopnames (inclusief klachten)	299.091

Tabel 4: Aantal contactopnames Sodexo

Bron: Sodexo

Alle tabellen met cijfergegevens van Sodexo zijn terug te vinden onder bijlage 6 (11.6).

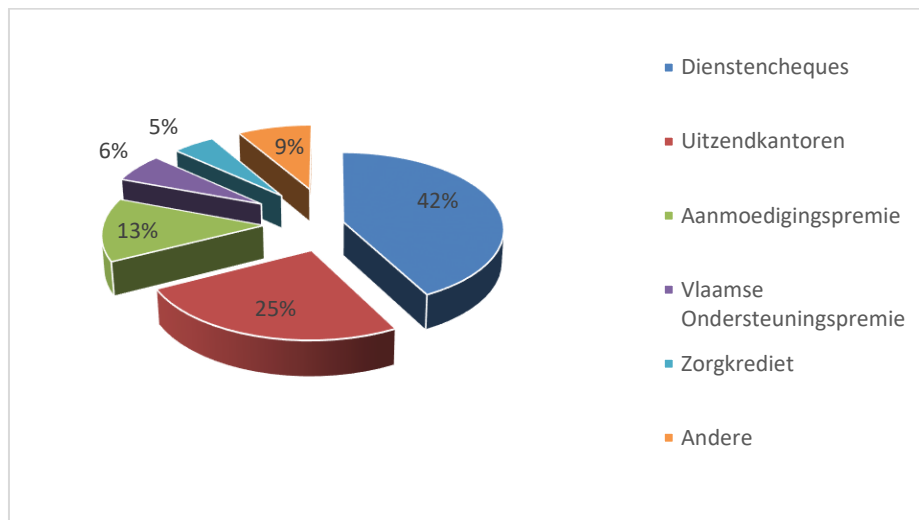
3 Inhoud van de klachten

3.1 ESF

Gezien het gering aantal klachten wordt hier niet dieper op ingegaan.

3.2 Departement Werk en Sociale Economie

In deze rubriek worden de voornaamste thema's toegelicht waarover de klachtencoördinator van het Departement WSE in 2017 klachten ontving.



Figuur 1: Aantal ontvangen klachten 2017 Departement WSE
Bron: Departement WSE

Dienstencheques (70 ontvankelijke klachten)

In de eerste jaarhelft van 2017 handelden de meeste klachten over het niet-ontvangen van een herinneringsmail betreffende de naderende vervaldatum van elektronische dienstencheques. Sodexo verstuurt als extra dienstverlening een herinneringsmail naar klanten waarvan er ongebruikte dienstencheques op het punt staan te vervallen. Echter werden deze e-mails door een technisch mankement niet verstuurd en waren er een heleboel klanten die door het uitblijven van deze mailing, vervallen dienstencheques hadden. Hoewel het de verantwoordelijkheid van de eindgebruiker blijft om de vervaldatum van de dienstencheques te bewaken, erkende Sodexo zijn fout en werd er hard gewerkt om het technische defect te verhelpen.

Een tweede veelvoorkomende klacht heeft betrekking op de vervaldatum van de dienstencheques. De dienstencheques zijn acht maanden geldig en hiermee zijn een heleboel gebruikers het niet eens. Echter zijn deze termijnen wettelijk verankerd en kan het Departement WSE alsook Sodexo, de vervaldatum van de dienstencheques niet aanpassen.

Een derde groep klachten gaat over de terugbetaling van ongebruikte dienstencheques en de omruiling van papieren dienstencheques naar elektronische of omgekeerd. Voor beide handelingen dienen er een aantal administratieve formaliteiten te worden vervuld, waarbij het niet onmogelijk is dat er af en toe iets fout loopt. Echter worden deze fouten door de klantendienst van Sodexo meestal snel rechtgezet.

Uitzendkantoren (42 ontvankelijke klachten)

Aangezien uitzendkantoren private actoren zijn, dient de klachtencoördinator van het Departement WSE volgens het artikel 2 en 3 van het klachtendecreet van 1 juni 2001⁵, geen onderzoek in te stellen betreffende klachten hieromtrent. Alle inkomende klachten worden bijgevolg rechtstreeks overgemaakt aan de Afdeling Toezicht en Handhaving die in deze materie bevoegd is en de klachten verder onderzoekt. De klachtindiener wordt hiervan telkens op de hoogte gesteld. Als lerende organisatie in het kader van organisatiebeheersing en om een zo goed mogelijke dienstverlening aan te bieden aan de burger, worden de klachten evenwel geregistreerd en wordt de behandeltermijn mee opgevolgd.

Aanmoedigingspremie (22 ontvankelijke klachten)

In 2017 waren er 44.467 aanvragen voor een aanmoedigingspremie. Als we dit hoge aantal aanvragen vergelijken met het totale aantal klachten die de klachtencoördinator noteerde, mag er gesteld worden dat het aantal klachten vrij beperkt blijft. In de loop der jaren, ook in 2017, werd er immers blijvend geïnvesteerd in een behoorlijke werking van de dienst waarbij klantgerichtheid steeds de hoogste prioriteit kreeg. Deze continue investering vertaalt zich nu in het relatief lage aantal klachten.

De meeste klachten die werden ontvangen, handelden over de lange behandeltermijn van de dossiers. Dit is een probleem dat het Departement WSE erkent en kan verklaard worden door enerzijds een langere behandeltermijn voor papieren aanvragen en anderzijds door een tijdelijk personeelstekort. Dit personeelstekort zorgde er in 2017 voor dat de reeds lange behandeltermijn voor papieren dossiers, verder opliep tot 14 weken. Om burgers hierover te informeren plaatste het Departement WSE een waarschuwing op haar website alsook een aanmoediging om aanvragen zo veel mogelijk digitaal in te dienen aangezien deze een aanzienlijk kortere behandeltermijn hebben (± 2 weken versus 14 weken).

Een ander aandeel klachten handelt over verkeerd ingediende of laattijdig ingediende aanvragen. Indien een aanvraag verkeerd of laattijdig wordt ingediend, is het mogelijk dat een aanvraag wordt geweigerd aangezien het Departement WSE gebonden is aan bepaalde wettelijke aspecten die dienen nageleefd te worden. Er mag evenwel opgemerkt worden dat de Dienst Werkbaar Werk steeds erg klantgericht werkt en openstaat voor de argumentering van de klachtindiener. Indien blijkt dat door miscommunicatie een burger zijn premie dreigt te mislopen, zal deze dienst in de mate van het wettelijk mogelijke de situatie in het voordeel van de klant afhandelen.

Vlaamse Ondersteuningspremie (10 ontvankelijke klachten)

De meeste klachten betreffende de Vlaamse Ondersteuningspremie hebben te maken met de indieningstermijnen van de aanvragen en de uitbetalingsdata van de premie. Aangezien de betrokken dienst afhankelijk is van de regelgeving, kan hij inzake indieningstermijnen en uitbetaaldata geen wijzigingen aanbrengen. Om de betrokken burger zo goed mogelijk in te lichten, structureert de dienst zijn informatie zo duidelijk en helder mogelijk. Daarnaast behandelt hij elke klacht/ vraag om informatie op een klantvriendelijke wijze en legt hij in zijn contact met de burger telkens correct uit waarom een aanvraag werd geweigerd of waarom een uitbetaling nog niet werd uitgevoerd. Indien

⁵ Artikel 2: In dit decreet wordt onder bestuursinstelling verstaan de diensten van de Vlaamse regering en de instellingen, bedoeld in artikel 9 van de bijzondere wet van 8 augustus 1990 tot hervorming der instellingen die ressorteren onder de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

Artikel 3: Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling. Een handeling van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursinstelling, wordt beschouwd als een handeling van die bestuursinstelling.

miscommunicatie ervoor zorgt dat een burger zijn premie zou mislopen, probeert de Dienst Tewerkstelling in de mate van het mogelijke de situatie in het voordeel van de burger af te handelen.

Eén enkele klacht betrof de klantvriendelijkheid van de dienst.

Zorgkrediet (8 ontvankelijke klachten)

De meeste klachten betreffen het niet-verlengen van het zorgkrediet door het niet-tijdig indienen van de benodigde attesten. Op de website van het Departement WSE werd in eerste instantie niet duidelijk genoeg aangegeven welke termijnen er in acht dienden genomen te worden en welke gevolgen er werden gegeven aan het niet-tijdig indienen van de benodigde documenten. De Dienst Zorgkrediet heeft naar aanleiding van deze klachten, de informatie op zijn website verduidelijkt en heeft ook het digitale aanvraagformulier aangepast op basis van de feedback van de aanvragers.

Daarnaast is het zo dat een gebruiker vaak afhankelijk is van een (opleidings)instelling voor het verkrijgen van de benodigde attesten. Indien er een bewijs kan voorgelegd worden dat een attest niet-tijdig werd ingeleverd door toedoen van deze (opleidings)instelling, kan er een verlenging van de indieningstermijn worden toegestaan.

In 2018 wordt met betrekking tot deze maatregel een tevredenheidsonderzoek uitgerold. Dit tevredenheidsonderzoek zal zich focussen op de gebruiksvriendelijkheid van de digitale applicatie en de mogelijke struikelblokken waardoor klanten er uiteindelijk toch voor kiezen om een papieren dossier in te dienen in plaats van een digitaal dossier.

De andere 9% van de ontvankelijke klachten zijn van velerlei aard en kunnen niet onder één noemer geplaatst worden. In vele gevallen betreft het onvrede over een beslissing die het Departement WSE nam, zoals het niet verlenen van een subsidie of premie.

In bijlage 13 (11.13) vindt u een tabel met hierin een overzicht van de maatregelen waarvoor het Departement WSE verantwoordelijk is, het aantal aanvragen per maatregel en het aantal klachten per maatregel die de klachtencoördinator ontving.

3.3 Sodexo

De meeste vragen en/ of klachten die de klantendienst van Sodexo afhandelde, gingen over vragen in verband met login en wachtwoord van de Beveiligde Webzone, het aanpassen van persoonsgegevens, de vraag naar gegevens en de status van de levering van dienstencheques.

Top 10 contacten gebruikers

1. Vragen over login en wachtwoord Beveiligde Web-zone	46.279
2. Aanpassen persoonsgegevens	45.658
3. Vraag naar gegevens	39.339
4. Status levering dienstencheques	14.473
5. Inschrijving	8.516

6. Vraag tot terugbetaling	7.952
7. Status bestelling	7.242
8. Prestatiebeheer	6.289
9. Fiscaal attest (m.i.v. vraag naar duplicaat)	6.290
10. Problemen met leveringstijd	5.822

Tabel 5: Top 10 contacten gebruikers Sodexo

Bron: Sodexo

Top 10 contacten erkende ondernemingen

Naast een luik voor de gebruikers van dienstencheques, heeft Sodexo ook een aparte klantendienst voor ondernemingen die dienstencheques-activiteiten uitoefenen. Deze klantendienst behandelde voornamelijk vragen en/ of klachten in verband met login en wachtwoord van de Beveiligde Webzone, aanpassing van bepaalde gegevens en vraag om informatie.

1. Vragen over login en wachtwoord Beveiligde Web-zone	2.397
2. Algemene informatie	1.688
3. Aanpassing gegevens	1.595
4. Vraag naar gegevens	1.207
5. Vraag detail indiening cheques	950
6. Elektronische prestaties	684
7. Algemene informatie – specifieke dossiers ondernemingen	608
8. Transfer naar andere dienst	540
9. Facturatie (ophaling cheques, abonnement, andere,..)	471
10. Rapporten	252

Tabel 6: Top 10 contacten erkende ondernemingen Sodexo

Bron: Sodexo

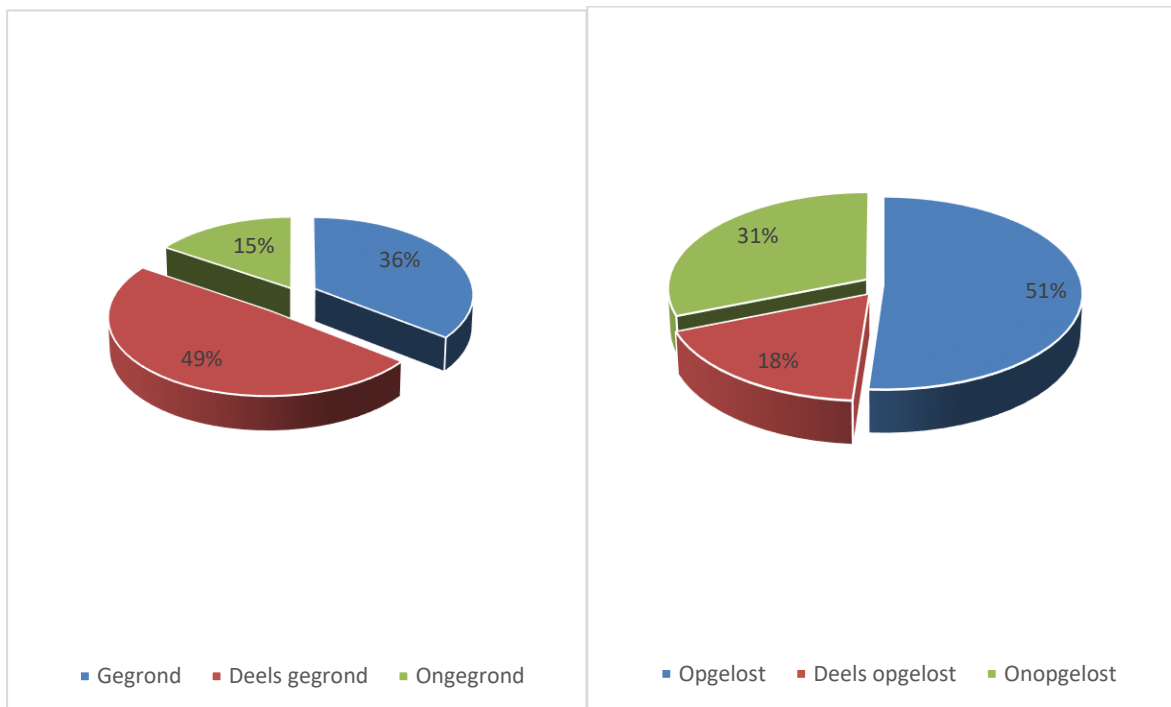
3.4 SYNTRA vzw

3.4.1 SYNTRA Antwerpen en Vlaams-Brabant

SYNTRA Antwerpen en Vlaams-Brabant (SYNTRA AB) ontving 90 ontvankelijke klachten in 2017 (zie bijlage 7).

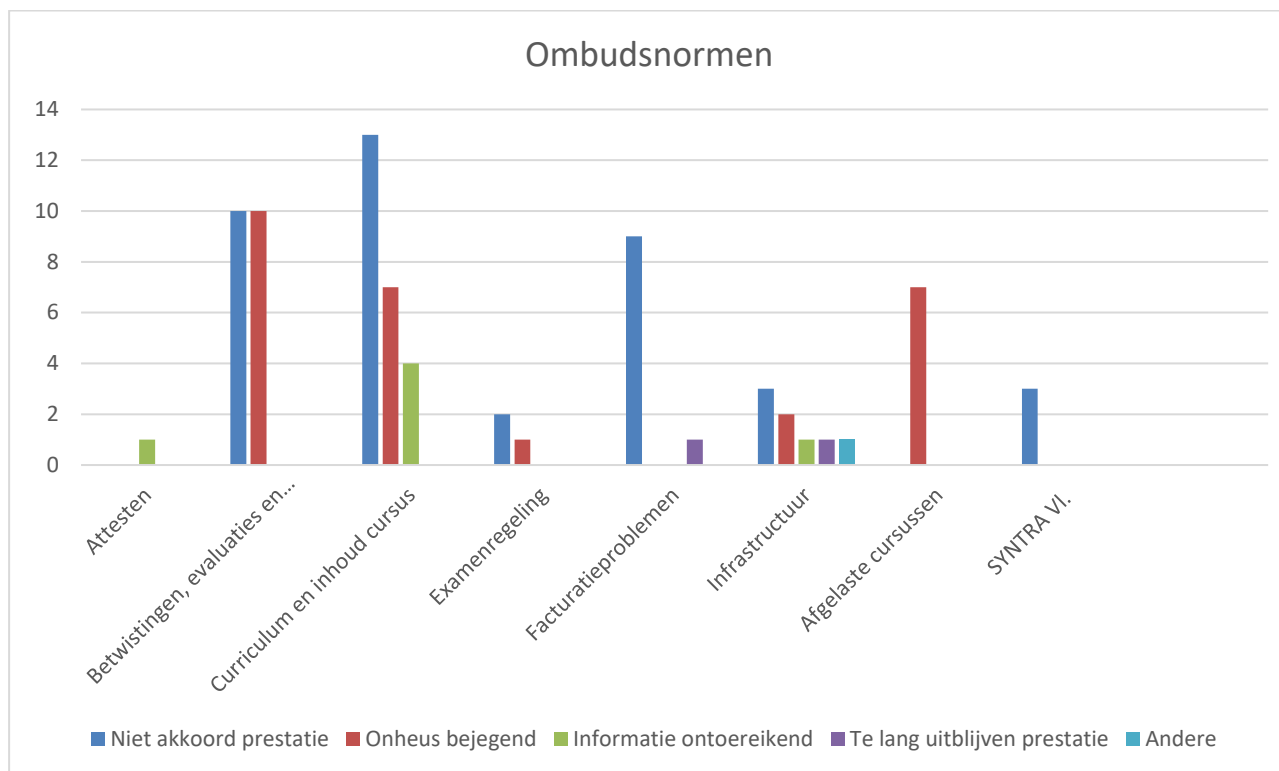
De klachten kunnen onderverdeeld worden in onderstaande categorieën:

- Attesten
- Betwistingen, evaluaties en vrijstellingen
- Curriculum en inhoud cursus
- Examenregeling
- Facturatieproblemen
- Infrastructuur
- Afgelaste cursussen
- Klachten voor SYNTRA Vlaanderen



Figuur 2: Overzicht gegronde en opgeloste klachten 2017 SYNTRA AB

Bron: SYNTRA AB



Figuur 3: Overzicht type klachten volgens categorie 2017 SYNTRA AB
Bron: SYNTRA AB

3.4.2 SYNTRA Brussel

SYNTRA Brussel ontving 7 ontvankelijke klachten in 2017.

Deze klachten kunnen onderverdeeld worden in onderstaande categorieën:

- Resultaten
- Docent
- Organisatie
- Startuur
- Klacht van docent: niveau en attitude cursist

Alle klachten werden als gegrond beschouwd en werden opgelost binnen de termijnen die het klachtendecreet opdraagt. Vier klachten hadden betrekking op de geschonden ombudsnorm 'de klachtindiener is niet akkoord met een prestatie', twee andere klachten kunnen gelinkt worden aan de ombudsnorm 'onheus bejegend' en een zevende klacht kon niet worden gecatalogeerd onder een geformuleerde ombudsnorm.

De tabellen met de inhoud van de klachten kan u terugvinden onder bijlage 8 (11.8).

3.4.3 SYNTRA Limburg

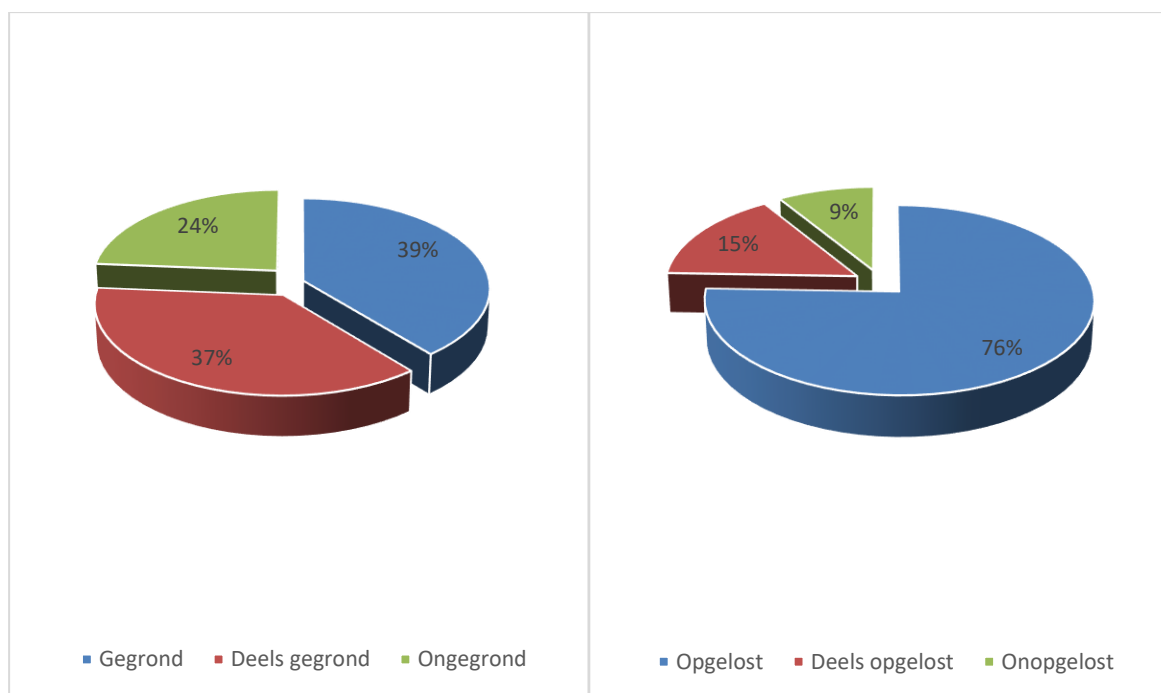
SYNTRA Limburg ontving 55 ontvankelijke klachten in 2017.

Deze klachten kunnen onderverdeeld worden in onderstaande categorieën:

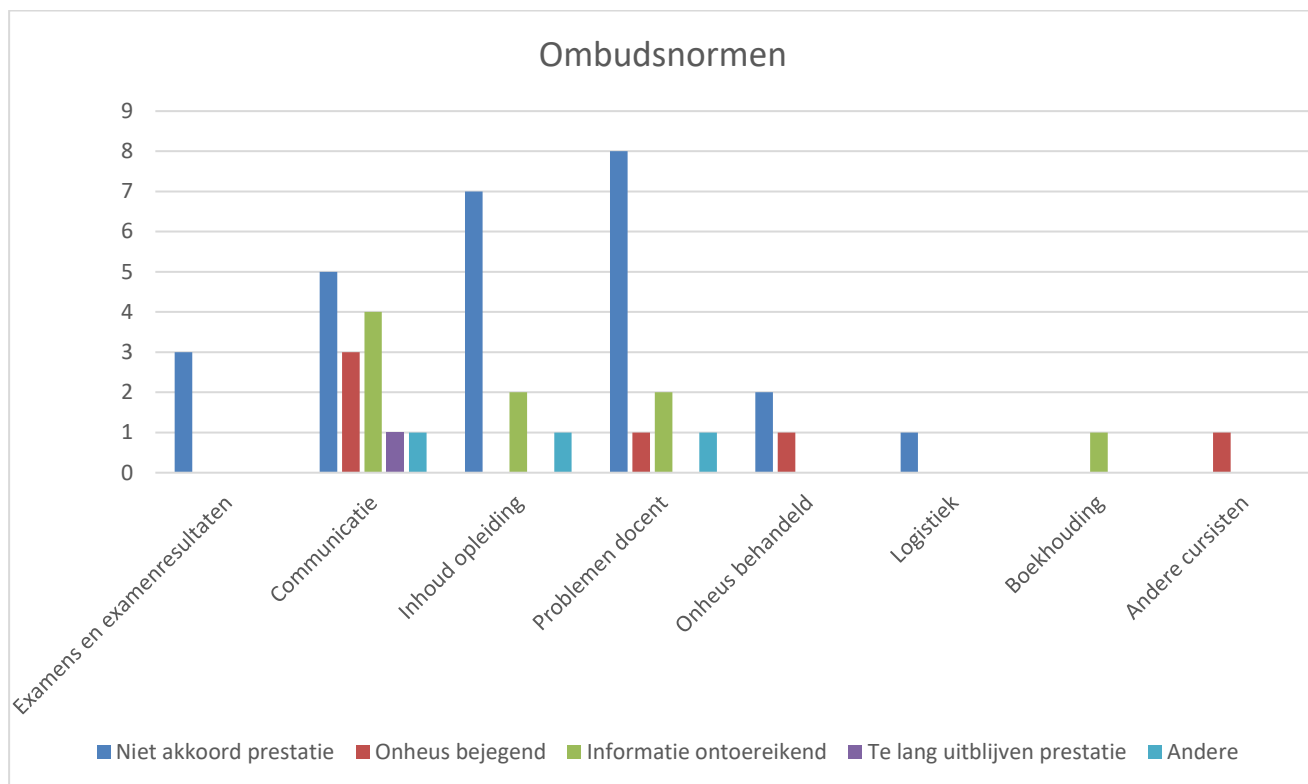
- Examens en examenresultaten
- Communicatie in verband met opleiding
- Inhoud van de opleiding
- Probleem met docent
- Onheus behandeld

- Logistiek
- Boekhouding (inschrijvingsgeld/ opleidingscheques)
- Andere cursisten

Van de 55 ontvankelijke klachten, bestempelde SYNTRA Limburg 45 klachten als gegrond en deels gegrond, en 10 klachten als ongegrond. Van de 45 (deels) gegronde klachten werden er 41 opgelost. De meeste (deels) gegronde klachten (26) zijn te wijten aan het niet akkoord gaan met een prestatie die SYNTRA Limburg leverde.



Figuur 4: Overzicht gegronde en opgeloste klachten 2017 SYNTRA Limburg
Bron: SYNTRA Limburg



Figuur 5: Overzicht type klachten volgens categorie 2017 SYNTRA Limburg
Bron: SYNTRA Limburg

De tabellen met de inhoud van de klachten kan u terugvinden onder bijlage 9 (11.9).

3.4.4 SYNTRA Midden-Vlaanderen

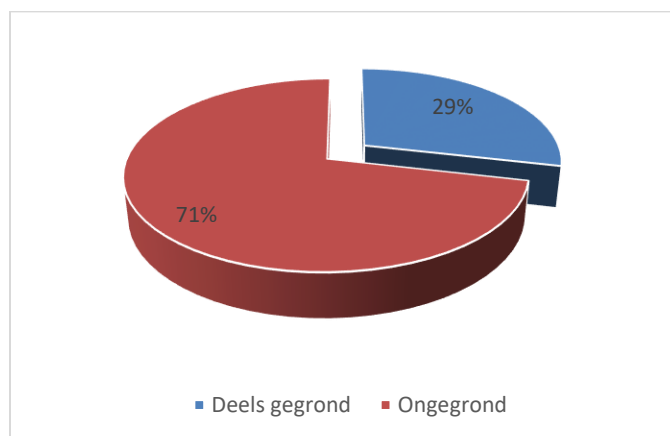
SYNTRA Midden-Vlaanderen ontving 28 ontvankelijke klachten in 2017.

Deze klachten kunnen onderverdeeld worden in onderstaande categorieën:

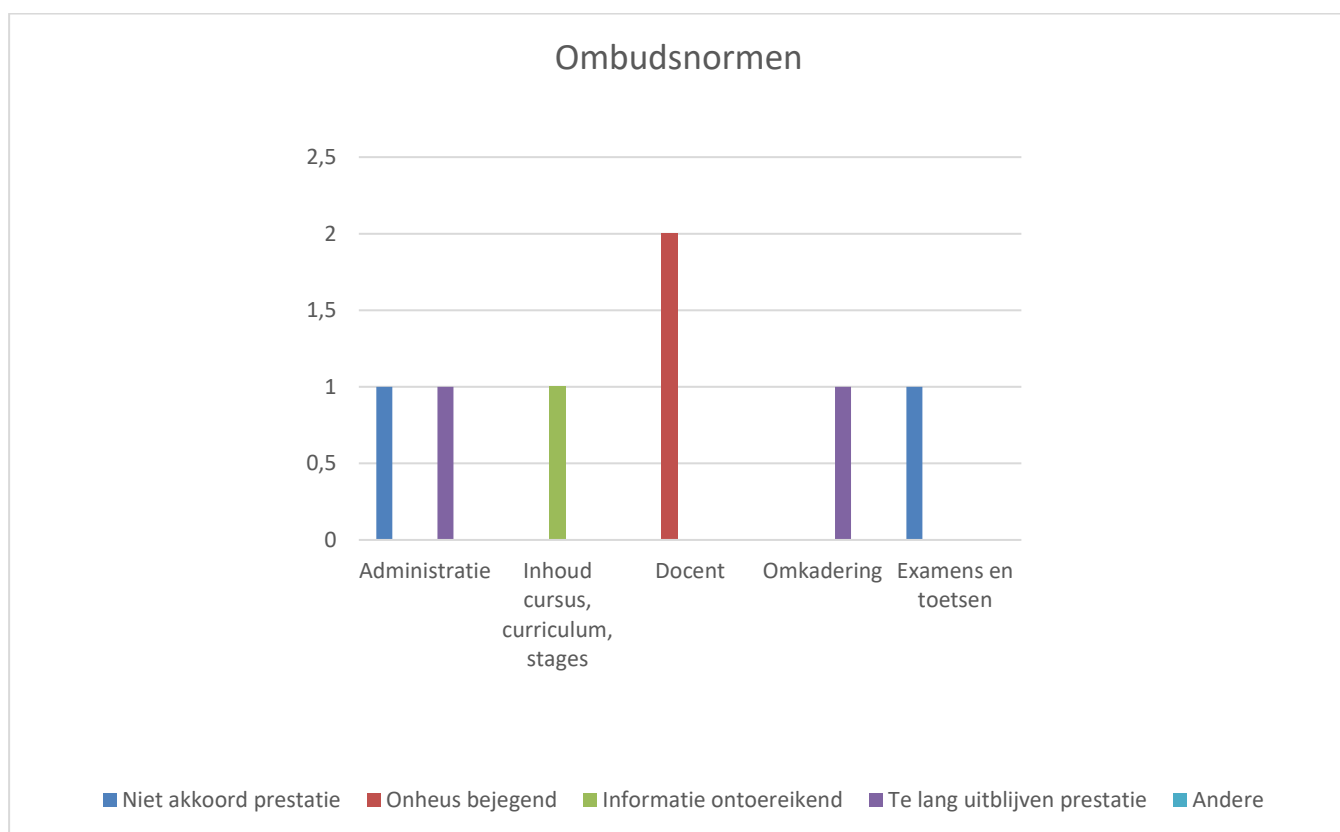
- Administratie (informereren, inschrijven, factureren, ...)
- Inhoud cursus, curriculum, stages
- Docent (gedrag, mededelingen, handelingen, ...)
- Omkadering (didactisch, praktisch, veiligheid)
- Examens en toetsen (verloop, resultaten)

De categorieën worden onderverdeeld in 8 deels gegronde en 20 ongegronde klachten.

Alle klachten konden opgelost worden.



Figuur 6: Overzicht gegronde klachten 2017 SYNTRA Midden-Vlaanderen
Bron: SYNTRA Midden-Vlaanderen



Figuur 7: Overzicht type klachten volgens categorie 2017 SYNTRA Midden-Vlaanderen
Bron: SYNTRA Midden-Vlaanderen

De tabellen met de inhoud van de klachten kan u terugvinden onder bijlage 10 (11.10).

3.4.5 SYNTRA West

SYNTRA West ontving 61 ontvankelijke klachten in 2017.

Deze klachten kunnen onderverdeeld worden in onderstaande categorieën:

- Diploma/ examenuitslag: 12 klachten
- Pedagogisch: 31 klachten
 - Docenten: 14 klachten
 - Leerproces: 8 klachten
 - Opleiding algemeen: 9 klachten
- Informatieverstrekking/ communicatie: 8 klachten
- Didactisch materiaal: 1 klacht
- Organisaties: 5 klachten
- Administratie: 2 klachten
- Andere: 2 klachten

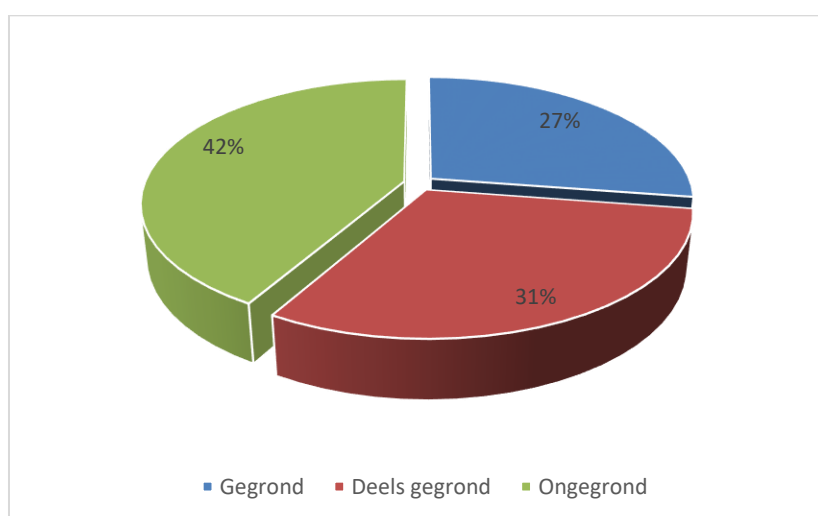
3.5 SYNTRA Vlaanderen

In totaal ontving de klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen 84 ontvankelijke klachten.

De klachten kunnen onderverdeeld worden in volgende categorieën:

- Inschrijvingsgeld of terugbetaling
- Diploma (diploma te laat ontvangen, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma, ...)
- Examen (niet akkoord met quotering van punten)
- Docent en opleiding (inhoud en kwaliteit van de opleiding, probleem met de docent)
- Vrijstelling of toelating geweigerd
- Lesplaats
- Interne aangelegenheden
- Andere

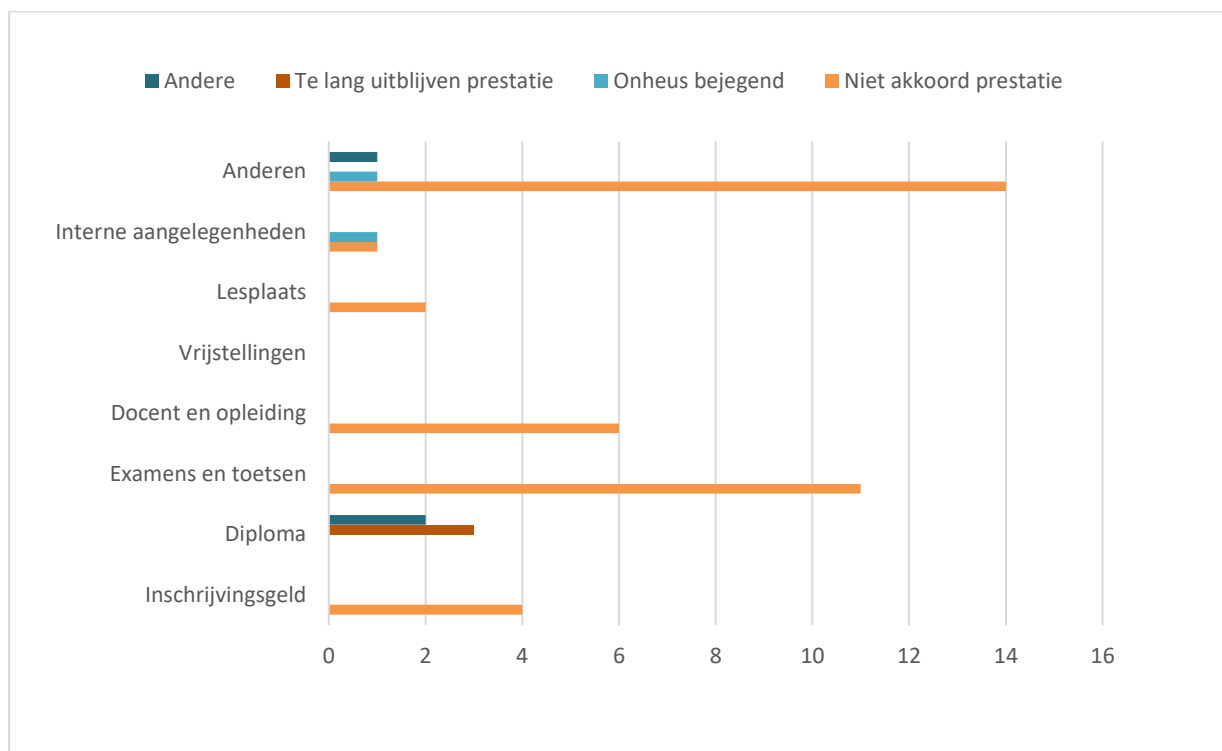
Van deze 84 ontvankelijke klachten kunnen er 35 klachten als ongegrond beschouwd worden en 49 klachten als gegrond en deels gegrond. Alle gegronde en deels gegronde klachten werden opgelost.



Figuur 8: Overzicht gegronde klachten 2017 SYNTRA Vlaanderen

Bron: SYNTRA Vlaanderen

De verdeling volgens geschonden ombudsnormen is als volgt:



Figuur 9: Overzicht type klachten volgens categorie SYNTRA Vlaanderen

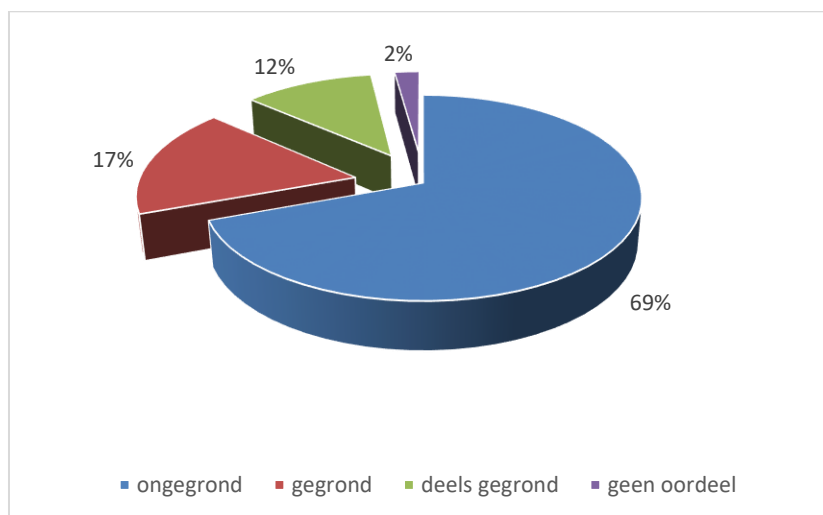
Bron: SYNTRA Vlaanderen

De tabellen met de inhoud van de klachten kan u terugvinden onder bijlage 11 (11.11).

3.6 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 de VDAB.

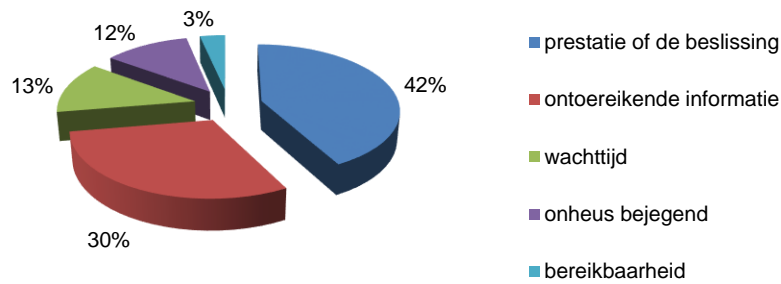


Figuur 10: Overzicht gegronde klachten 2017 VDAB

Bron: VDAB

Ombudsnormen

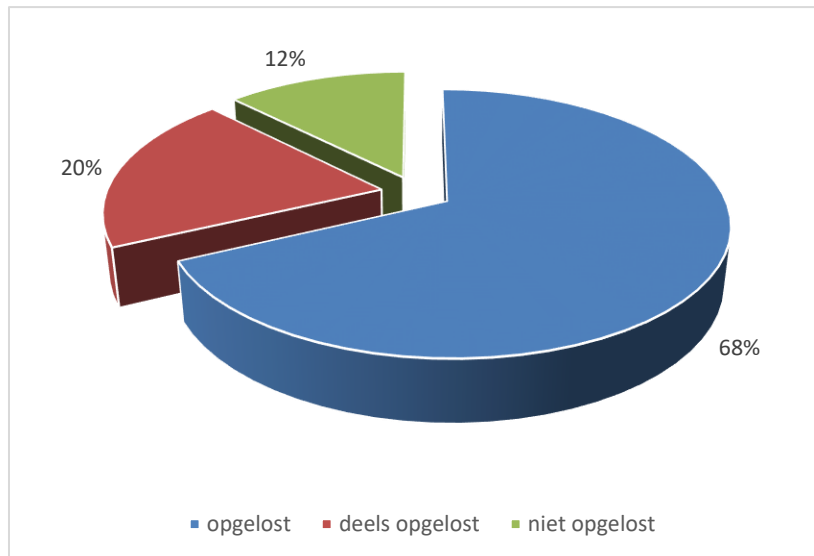
Onderstaande grafiek geeft de ombudsnormen voor (deels) gegronde klachten weer. Per klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn.



Figuur 11: Overzicht type klachten volgens categorie 2017 VDAB
Bron: VDAB

Mate van oplossing

Wanneer spreekt de behandelaar van een (deels) opgelost dossier? Als de klant en de dienst elkaar vinden in de oplossing. 88% 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 12% van de klachten kon de behandelaar echter niet tegemoetkomen aan de vraag van de klant.



Figuur 12: Overzicht opgeloste klachten VDAB
Bron: VDAB

De tabellen met de inhoud van de klachten kan u terugvinden onder bijlage 12 (11.12).

4 Klachtenbeeld 2017

4.1 ESF

Ondanks het feit dat de afdeling ESF al enkele jaren is ingekanteld in het Departement WSE, vinden burgers gemakkelijk de weg naar de klachtenprocedure van ESF. De meest opvallende klachten hebben betrekking op onregelmatigheden bij het toekennen van kwaliteitslabels. Dit probleem werd eerder via andere kanalen gecapteerd maar kwam ook via de klachtenprocedure naar boven.

4.2 Departement Werk en Sociale Economie

In 2017 registreerde het Departement WSE in totaal 206 klachten.

De belangrijkste klachtenonderwerpen kan u meer in detail terugvinden onder punt 2.2.

In punt 3.2 worden de belangrijkste tendensen besproken:

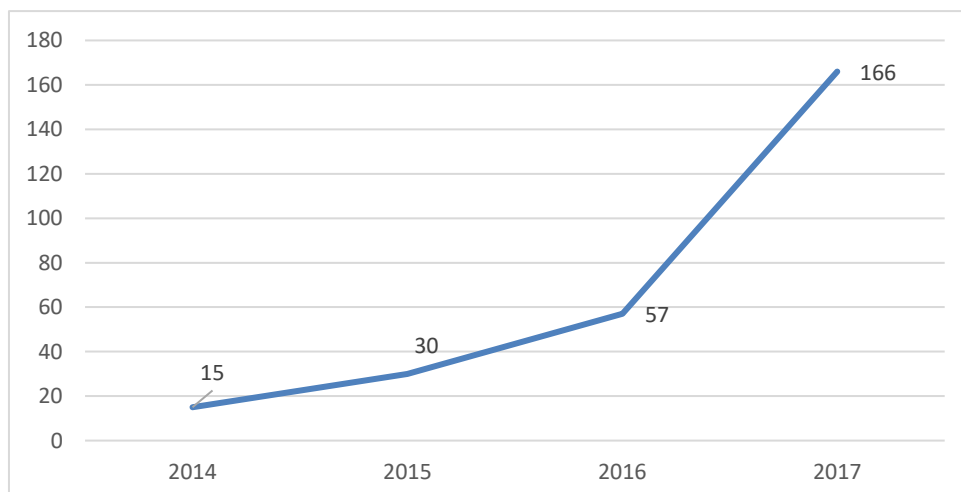
Van de ontvangen klachten werden er 40 klachten als onontvankelijk bestempeld. De meeste klachten werden als onontvankelijk aangeduid omdat zij in feite geen klacht maar een vraag tot informatie inhielden of waarbij hetgeen waarover een klacht werd ingediend, geen materie is waarvoor het Departement WSE bevoegd is.

In het kader van een juiste en klantgerichte dienstverlening werd elke onontvankelijke klacht ofwel doorgestuurd naar het juiste afhandelingsorgaan (bijvoorbeeld naar de FOD WASO⁶) en werd de kwaliteit van de afhandeling mee bewaakt; ofwel werd de klachtindiener ervan op de hoogte gebracht dat zijn klacht als onontvankelijk werd beschouwd en waarom dit zo werd beslist.

De overige klachten (166) waren ontvankelijk.

In vergelijking met vorige jaren zijn dit er opmerkelijk meer:

- 2016: 57 ontvankelijke klachten
- 2015: 30 ontvankelijke klachten
- 2014: 15 ontvankelijke klachten



Figuur 13: Overzicht aantal ontvankelijke klachten 2014 - 2017 Departement WSE
Bron: Departement WSE

⁶ Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

De reden voor deze significante stijging kan enerzijds verklaard worden door het steeds meer bekend worden van het klachtenplatform⁷ en anderzijds door de toegenomen bevoegdheden ten gevolge van de zesde staatshervorming. Daarnaast zorgen ook de dienstencheques nog steeds voor heel wat klachtencontacten: in de eerste jaarhelft van 2017 kwamen er nog zeer veel klachten binnen over de dienstencheques.

Hoewel de dienstencheques, zoals in punt 2 wordt toegelicht, nog steeds de maatregel is met het hoogste aantal klachtencontacten mag er opgemerkt worden dat het aantal klachten die de klachtencoördinator van het Departement WSE hieromtrent ontving, stelselmatig afnam:

- Januari tot maart 2017: 36 ontvangen klachten
- April tot Juni 2017: 19 ontvangen klachten
- Juli tot september 2017: 9 ontvangen klachten
- Oktober tot december 2017: 6 ontvangen klachten

De voornaamste reden voor deze daling is de forse investering die Sodexo in de eigen klantendienst deed en waardoor de klachten voornamelijk in eerste lijn door hun klantendienst worden afgehandeld. De klachten die werden afgehandeld door de klantendienst van Sodexo worden besproken in hun rubriek (punt 3.3).

Het aantal klachten waarvan de klachtindiener niet tevreden was met het finale antwoord en in dat kader een nieuwe klacht indiende bij de Vlaamse Ombudsdienst, kan voor het Departement WSE geschat worden op 10 klachten. Belangrijk hierbij op te merken is dat dit slechts ruwe cijfers zijn.

4.3 Sodexo

De specifieke klachten in 2017 hebben in vele gevallen te maken met de gebruikerservaring van de dienstenchequegebruikers. Zo hadden gebruikers het begin 2017 nog moeilijk om een nieuwe persoonlijke login en een nieuw wachtwoord aan te vragen via de website. Om zich hierbij te laten assisteren namen ze vaak contact op met het callcenter.

Sinds de regionalisering maakt Sodexo gebruik van authentieke persoonsgegevens (verificatie en validatie van persoonsgegevens door de Vlaamse Overheid via het Rijksregister), waardoor gebruikers tijdelijk op non-actief geplaatst werden na inschrijving of na aanpassing van hun gegevens (bijvoorbeeld adreswijziging). Ook dit zorgde voor een invloed op de gebruikerservaring.

Wat zoals ieder jaar ook terugkomt, zijn klachten over de geldende regelgeving inzake dienstencheques (bijvoorbeeld de geldigheidsperiode van de dienstencheques).

In mindere mate werden er klachten ontvangen over administratiekosten zoals voorzien binnen de overheidsopdracht en nieuwe ontwikkelingen of campagnes die als doel hadden de gebruikerservaring te optimaliseren (bijvoorbeeld transactiekosten bij de online betaalbaarheid).

Individuele problemen inzake dienstverlening kwamen zeer beperkt voor en werden elk apart behandeld.

⁷ Het klachtenformulier op de website van werk.be, de 1700-lijn, de Vlaamse Ombudsdienst.

4.4 SYNTRA vzw

4.4.1 SYNTRA Antwerpen en Vlaams-Brabant

In 2017 steeg het totale aantal geregistreerde klachten in vergelijking met 2016 (230 klachten in 2017 versus 130 klachten in 2016). Dit kan verklaard worden doordat SYNTRA AB in 2017 startte met het registreren van de onontvankelijke en ongegronde klachten.

Net zoals in 2016 gaan de meeste klachten over de annulatievoorwaarden die SYNTRA AB hanteert. De annulatievoorwaarden werden vanaf de start van het cursusjaar 2016-2017 aangepast en verduidelijkt. Toch zijn er nog steeds cursisten die de voorwaarden niet nalezen en ervan uitgaan dat indien zij een cursus op minder dan 2 weken voor aanvang of ná aanvang annuleren, hun inschrijvingsgeld terugkrijgen. Met andere woorden, het aantal klachten in verband met de annulatievoorwaarden is niet gedaald maar de klachten zijn wel sneller op te lossen omdat de annulatievoorwaarden duidelijker zijn omschreven.

Het grootste aantal ontvankelijke klachten gaan over betwistingen, evaluaties en vrijstellingen. Zo worden er vele klachten ontvangen van cursisten die niet akkoord gaan met een genomen beslissing, zoals de resultaten van evaluaties of mogelijke vrijstellingen. Een tweede grote groep klachten gaat over de inhoud en het curriculum van de cursus of over de ontevredenheid over het niveau van een docent: cursisten hebben soms andere verwachtingen over een cursus of zijn niet akkoord met het niveau van de cursus.

In vergelijking met 2016 werden er meer deels gegronde klachten ontvangen, wat onder meer kan verklaard worden door de sluiting van SYNTRA-campus Kempen (Turnhout). Aangezien hierover duidelijk en ruim op voorhand werd gecommuniceerd, werden dergelijke klachten als deels gegrond bestempeld. Daarnaast werden er in het kader van de annulatie van bepaalde cursussen (bijvoorbeeld de cursus 'Gezondheidscoach') ook een aantal deels gegronde klachten genoteerd.

Daarnaast zorgen de strengere regels die worden gehanteerd wanneer een cursist niet slaagt voor een bepaald vak, voor een stijgend aantal klachten. Indien een cursist niet slaagt voor een vak, kan hij dit vak niet zo gemakkelijk meer meenemen naar het volgende jaar. Het aantal betwistingen hierover is dan ook gestegen tegenover 2016.

De onopgeloste klachten gaan vooral over het stopzetten van bepaalde opleidingen en over de facturatie van grondstoffen.

Voorbeeld gegronde klachten

- Een cursist was niet geslaagd voor de eindproef van een voltijdse dagopleiding en stelde SYNTRA hiervoor verantwoordelijk: de cursist vond dat zij onvoldoende werd begeleid bij het opmaken van de eindproef. Om aan de wensen van de cursist tegemoet te komen, werd aan de docent gevraagd om de cursist extra te begeleiden tijdens de herkansing. De docent stemde toe waardoor de cursist tijdens de herkansing, slaagde voor haar eindproef.
- Een aantal cursisten die in eenzelfde opleiding les volgden, hadden allen dezelfde opmerkingen over een docent. Dit werd doorgegeven aan de sectorconsulent die een gesprek aanging met de docent waarna een andere docent de opleiding overnam.
- Een cursist slaagde niet voor een onderdeel van de cursus 'Basiskennis bedrijfsbeheer' en verweet de docent partijdigheid. Er werd afgesproken dat de cursist naar het tweede jaar mocht en enkel het vak waarvoor hij niet geslaagd was, moest hernemen.

Voorbeeld van een ongegronde klacht

- In het verleden gebeurde het vaker dat een cursist zijn inschrijving voor een opleiding niet conform de voorwaarden annuleerde en dus geen terugbetaling kreeg van het inschrijvingsgeld. Echter wordt hierop een uitzondering toegestaan door SYNTRA AB en SYNTRA Vlaanderen indien de cursist met een medisch attest kan aantonen dat hij niet in staat is om de opleiding te volgen. Om het inschrijvingsgeld terug te bezorgen aan de cursist dient er altijd een creditnota opgemaakt en verstuurd te worden. Deze creditnota is vaak aanleiding voor nieuwe (ongegronde) klachten: de cursist ziet de creditnota vaak verkeerdelijk als een nieuwe factuur.

4.4.2 SYNTRA Brussel

Qua klachtenbeeld vielen er in 2017 voor wat betreft SYNTRA Brussel geen specifieke evoluties te noteren.

Gezien het geringe aantal worden de 7 ontvankelijke klachten in de onderstaande tabel summier besproken.

	Omschrijving klacht	Opmerkingen klachten-coördinator	Acties klachten-behandelaar	Geboden oplossing
Opleiding Meertalig Administratief Bediende	Klacht over docent Engels: de docent geeft lessen die niet zijn aangepast aan het beroep van administratief bediende	Op te nemen in interne evaluatie van de docent; antwoord aan cursist bespreken met regiomanager	Geen actie naar cursist – de sectormanager heeft reeds geantwoord zonder overleg met klachtencoördinator	Interne opvolging van docent door sectormanager
Opleiding Fashion	Klacht over docent: de docent weigert aanwezigheden te noteren als cursist te laat komt; bij andere cursisten wil hij dit wel doen = ongelijkheid		Opvolging met docent – er werd geen nieuwe overeenkomst gesloten met de docent (er werden diverse problemen gesignaleerd)	
	Klacht over cursisten: niveau en attitude		Overleg met docent tussen sectordirecteur/ sectorcoördinator en	Beëindiging samenwerking met docent

			campusverantwoordelijke	
Opleiding Meubelmaker	Klacht over startuur cursus: communicatie over het startuur van de cursus wijkt af van het effectieve startuur	Interne afspraken met sectorteam: docenten moeten het startuur respecteren dat werd gecommuniceerd bij de inschrijving/ sectormanagers moeten correct communiceren	Mail campusverantwoordelijke: de cursus zal starten op het aangekondigde startuur	Aanpassing startuur en commerciële tegemoetkoming
Opleiding Kunstgallerist	Klacht over organisatie: docent was afwezig en er werd geen vervanger gevonden waarna men de cursisten vergat te verwittigen		Cursisten gecontacteerd met excuses en een aangepast lessenrooster	
Opleiding Restauranthouder	Klacht over organisatie: het atelier was herhaaldelijk niet beschikbaar en dikwijls vuil		Bespreking met eigenaar van het atelier + excuses aangeboden aan de cursisten	Commerciële geste aan cursisten
Opleiding Vastgoed	Klacht over resultaat: betwisting punten examen		Nazicht puntenlijst docent en correctie	Gecorrigeerde resultaten opgestuurd naar cursist

Tabel 7: Inhoudelijk overzicht ontvankelijke klachten 2017 SYNTRA Brussel

Bron: SYNTRA Brussel

4.4.3 SYNTRA Limburg

Het aantal klachten in 2017 (55 klachten) kende een daling ten opzichte van 2016 (74 klachten). Deze daling situeert zich voornamelijk in de categorie ‘communicatie in verband met de opleiding’. Hier lagen vaak onduidelijkheden omtrent de opleiding, de verschillende modules binnen een opleiding en het te behalen getuigschrift aan de basis van de ingediende klachten. De cursisten haalden in deze gevallen aan dat ze tegenstrijdige info kregen via de website en de verschillende medewerkers. Ook (laattijdige) annulaties van een opleiding blijven aanleiding tot het indienen van een klacht. Omdat in de inschrijvingsbevestiging duidelijk vermeld wordt dat een cursus pas van start kan gaan indien het minimumaantal deelnemers bereikt wordt, waren het merendeel van deze klachten ongegrond. Tenslotte was SYNTRA Limburg dit jaar genoodzaakt om over te gaan tot het samenvoegen van enkele kleinere klasgroepen. Dit bracht met zich mee dat voor sommige cursisten de lesdag veranderde. In deze gevallen bleek de communicatie vanuit SYNTRA Limburg niet altijd duidelijk.

Het aantal gegronde klachten binnen de categorie “examens en examenresultaten” (2 gegronde klachten in 2017 - 5 gegronde klachten in 2016) kende dit jaar opnieuw een daling. Het aantal ongegronde klachten bleef stabiel. Omwille van de complexiteit van deze materie neemt de behandeling van deze klachten meer tijd in beslag.

Daarnaast zet de tendens zich verder dat cursisten steeds vaker een kritische houding hebben ten opzichte van de cursusinhoud en de docenten. Dit komt duidelijk tot uiting in zowel de categorie “inhoud van de opleiding” (10 (deels) gegronde klachten in 2017 – 13 (deels) gegronde klachten in 2016) als deze van “probleem met de docent” (12 (deels) gegronde klachten in 2017- 10 (deels) gegronde klachten in 2016). Enkele cursisten kaartten aan dat de cursusinhoud niet voldoende overeenstemt met de lesinhoud zoals vermeld op de website, wat uiteraard leidt tot teleurstellingen. Daarnaast werd er door enkele cursisten gemeld dat de docent niet de geschikte persoon is om les te geven omdat hij/zij niet over de nodige didactische vaardigheden of de juiste competenties beschikt. Hierdoor waren de cursisten onvoldoende voorbereid om hun examens naar behoren af te leggen.

Tenslotte was er nog een klacht betreffende logistiek. Door de cursisten van een bepaalde opleiding werd een starterspakket aangekocht. Alhoewel al de cursisten dezelfde inhoud bestelden en hiervoor dezelfde prijs betaalden, bleek de samenstelling van het pakket te verschillen.

4.4.4 SYNTRA Midden-Vlaanderen

Het aantal ontvankelijke klachten is sterk gedaald tegenover vorig kalenderjaar: 28 ontvankelijke klachten tegenover 50 ontvankelijke klachten vorig jaar. Dit is een daling van 44 %, dus bijna een halvering van het aantal klachten.

Waar er in 2014 nog 11 klachten werden ontvangen met betrekking tot het verplaatsen van een vervolgjaar (= 2^{de} of 3^{de} jaar van een bepaalde opleiding) naar een andere campus/ SYNTRA en er hierover zowel in 2015 als 2016 maar 3 klachten waren, heeft SYNTRA Midden-Vlaanderen hierover geen klachten meer ontvangen in 2017. De laatste jaren is er duidelijk werk gemaakt van een duidelijkere communicatie met betrekking tot de organisatie van vervolgjaren.

Voorbeeld van een klacht

- In april organiseert SYNTRA Midden-Vlaanderen elk jaar een infodag waarbij er informatie wordt gegeven over diverse opleidingen. Er wordt telkens meegedeeld dat bepaalde modaliteiten (opleidingsdag, campus) nog te bevestigen zijn. Wellicht is deze boodschap niet volledig duidelijk want begin juli neemt een klant contact op om zich in te schrijven voor een cursus en is haar verbazing groot als blijkt dat de lesdag verplaatst blijkt; zij had namelijk al

verlof ingepland voor de dagen waarop de cursus volgens de meegedeelde 'modaliteiten onder voorbehoud' ging gegeven worden.

4.4.5 SYNTRA West

De geformuleerde klachten komen via diverse kanalen in de klachtenregistratietool terecht en krijgen steeds de nodige opvolging. De meeste klachten handelen over de kwaliteit van lesgeven waarbij de pedagogische competenties van de docent een grote rol spelen. Het niveau van lesgeven van de docent is namelijk rechtstreeks gerelateerd aan hoe vlot de lessen verlopen, het aantal klachten dat er (al dan niet) worden ontvangen en ook het niveau van de eindproeven waarmee de cursisten afstuderen. Een pedagogisch onderlegde docent levert met andere woorden kwaliteitsvolle cursisten af.

De klachten over examenuitslagen zijn in 2017 gestegen maar werden allemaal afgesloten.

Ook het aantal klachten over gebrekkige informatieverstrekking is gestegen. Meestal gaan de klachten over wijzigingen in het lessenrooster. Sommige klachten vragen verdere opvolging en werden nog niet definitief afgesloten.

4.5 SYNTRA Vlaanderen

In het cursusjaar 2017 ontving SYNTRA Vlaanderen 88 klachten waarvan 84 kunnen bestempeld worden als ontvankelijk en de 4 andere klachten als onontvankelijk.

Zoals de vorige jaren reeds werd opgemerkt, liggen de behandeltermijnen van ontvankelijke klachten tijdens de zomermaanden nog steeds hoger omdat de SYNTRA vzw in deze maanden enkele weken haar deuren sluit. De hoogste piek in het klachtenaantal kan tevens in deze zomermaanden worden genoteerd.

Daarnaast wordt vastgesteld dat de termijn om een klacht te onderzoeken en een finaal antwoord te formuleren, lang blijft wanneer er verschillende partijen moeten gehoord worden. Het is bijvoorbeeld niet gemakkelijk om jury's terug samen te roepen om een examenuitslag te herbekijken. Zeker tijdens de vakantieperiode is dit geen evidentie, terwijl de meeste klachten in verband met onvrede over examenuitslagen net in deze periode worden ontvangen.

Als het aantal gegronde en deels gegronde klachten wordt bekeken dan merken we dat er 38 klachten gaan over het gegeven dat de burger niet akkoord gaat met een prestatie of een beslissing. Bij het aantal gegronde en deels gegronde klachten is de burger in 3 gevallen van oordeel dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft. Meestal gaat het hier over het te laat bezorgen van een diploma of getuigschrift.

Wie een klacht indient bij SYNTRA en niet akkoord is met de genomen beslissing, kan deze beslissing aanvechten bij de klachtendienst van SYNTRA Vlaanderen. Deze klachtendienst maakt deel uit van de groep Inspectie en Toezicht binnen SYNTRA Vlaanderen. Wie niet akkoord is met het voorstel van de klachtendienst, kan een administratief beroep instellen bij de Raad van Bestuur van SYNTRA Vlaanderen. De Raad van Bestuur van SYNTRA Vlaanderen beslist op advies van de Commissie Klachten binnen de raad en na het horen van de verschillende partijen.

Er werd bij de Raad van Bestuur van SYNTRA Vlaanderen in 2017 slechts eenmaal beroep ingesteld.

Voorbeelden

- Als klachteninstantie ontving SYNTRA Vlaanderen via een collega van de decentrale dienst die de regio West-Vlaanderen vertegenwoordigt, een klacht omtrent de opleiding 'Regiogids kust' die wordt georganiseerd door SYNTRA West, campus Oostende. De klacht werd geformuleerd door één cursist die de grieven van de ganse klas vertegenwoordigde en kaartte een aantal ernstige tekortkomingen binnen de opleiding aan. Om het probleem op te lossen, werd een overleg ingepland tussen de cursisten en SYNTRA West.

Tijdens het overleg werden twee aanspreekpunten aangesteld: een medecursist die de klas vertegenwoordigde en een afgevaardigde van SYNTRA West. Daarnaast werden enkele oplossingen uitgewerkt op vlak van organisatie en communicatie, het niveau van de docent en evaluaties:

- **Organisatie en communicatie:** De cursisten geven verschillende voorbeelden van waar de organisatie en communicatie van SYNTRA West niet optimaal is verlopen. De voorbeelden die ze geven werden erkend en waren te wijten aan een niet optimale interne organisatie.

SYNTRA West zal bij de volgende reeks van de opleiding 'Regiogids kust' extra aandacht besteden aan de goede communicatie tussen de opleidingsmanager en de cursusbegeleider. De campusmanager zal hierbij een superviserende rol spelen.

- **Niveau docent:** Methodisch en didactisch blijken niet alle docenten even sterk. Ook hier werden verschillende voorbeelden aangehaald die deze tekortkomingen effectief illustreerden. Daarnaast was de samenwerking tussen de verschillende docenten niet altijd optimaal.

SYNTRA West zal voor de nieuwe opleidingsreeks enkele nieuwe docenten aanwerven. Voorafgaand aan de start van de opleiding zal er een docentenvergadering worden gehouden waarop de inhoudelijke afspraken worden vastgelegd om overlap en hiaten te vermijden.

- **Evaluatie:** De manier waarop er geëvalueerd wordt is voor de cursisten onduidelijk: zij weten niet op welke onderdelen en op welke manier er gequoteerd wordt. Er wordt ook weinig tot geen feedback gegeven op de oefeningen en/of de feedback was niet conform de uiteindelijke quotering. Daarnaast zijn ook de rapporten voor cursisten onduidelijk.

SYNTRA West zal in de toekomst vragen aan de docenten dat er transparant wordt gecommuniceerd over hoe de evaluatie zal verlopen. Ook zal er aan de docenten worden gevraagd om tijdens het cursusjaar en bij het maken van de oefeningen steeds de nodige feedback te geven aan de cursisten, zodat zij tijdens hun traject kunnen bijsturen waar nodig.

Tenslotte werd er besloten om aan de cursisten en in het bijzonder aan degenen die niet geslaagd zijn, de nodige feedback te geven over hun eindproef en over hoe hieraan geredigeerd kan worden.

Bovenvermelde stappen werden allemaal genoteerd in het interne klachtensysteem zodat ze gedurende de loop van het volgende opleidingstraject verder kunnen worden opgevolgd.

Daarnaast worden er ook de nodige effectiviteitsmetingen gekoppeld aan de genomen stappen.

SYNTRA Vlaanderen is van mening dat SYNTRA West de juiste stappen heeft gezet om de klacht tot een goed einde te brengen.

- SYNTRA Vlaanderen ontving een klacht van een cursist omtrent het niet slagen in zijn herexamen 'Vastgoedmakelaar' bij SYNTRA AB, campus Leuven. In zijn klacht vroeg de cursist of SYNTRA Vlaanderen de volgende zaken in overweging wou nemen:
 - Nietigverklaring van de resultaten van de C-proef
 - Terugbetaling van het inschrijvingsgeld voor het herexamen (€50)
 - Vraag om tot een aanvaardbare oplossing voor de klacht te komen (bovenstaande buiten beschouwing gelaten).

Om de klacht af te handelen nam SYNTRA Vlaanderen contact op met de klachtenadviseur van SYNTRA AB, campus Leuven en met de pedagogisch adviseur.

Volgende conclusies werden genomen:

- Nietigverklaring van de resultaten van de C-proef:
De scores van docenten en de beslissingen van de examencommissie kunnen niet herroepen worden omdat de docenten en de examencommissie volledig autonoom werken. Daarnaast werd vastgesteld dat er geen vormfouten of procedurefouten werden gemaakt maar op vlak van communicatie (bijvoorbeeld datum eindproef) en transparantie (onzorgvuldigheden bij het invullen van de formaliteiten) liep er wel één en ander mis. Deze zaken zijn aandachtspunten voor SYNTRA AB maar geven geen directe aanleiding tot de nietigverklaring van de resultaten.
 - Terugbetaling van het inschrijvingsgeld voor het herexamen (€50):
Aangezien de cursist deelnam aan het examen en de gelden worden gebruikt voor de verloning van de juryleden, docenten, etc. kan het inschrijvingsgeld niet terugbetaald worden.
 - Vraag om tot een aanvaardbare oplossing voor de klacht te komen (bovenstaande buiten beschouwing gelaten):
De pedagogisch adviseur maakte de aanbeveling om een meer gemotiveerd eindoordeel te vragen aan de juryleden betreffende het examen en de resultaten. Daaropvolgend ontving SYNTRA Vlaanderen een gemotiveerde beslissing van de betrokken juryleden die in het kader van de openbaarheid van bestuur, werd overgemaakt aan de cursist. Op basis van deze motivatie slaagde de cursist er uiteindelijk in om de cursus met goed gevolg te beëindigen.
- Als klachteninstantie ontving SYNTRA Vlaanderen een klacht tegen SYNTRA AB, campus Mechelen omtrent het niet terugbetalen van het inschrijvingsgeld van een cursist. Deze cursist wenste bij nader inzien de cursus te volgen aan SYNTRA Midden-Vlaanderen, campus Gent in plaats van in Mechelen. Aangezien elke SYNTRA zijn eigen boekhouding heeft, werd

de vraag in eerste instantie geweigerd maar na bemiddeling van SYTNRA Vlaanderen kwam men tot een vergelijk waardoor de cursist uiteindelijk zijn inschrijvingsgeld terugkreeg.

4.6 VDAB

Klachten brengen mensen samen

In 2017 behandelde de VDAB 1.719 dossiers, 9% minder dan in 2016. 13% van de klachten was niet ontvankelijk. Vier klachten werden opgelost bij melding, 1.488 klachten en 95 suggesties werden onderzocht en behandeld.

89% van de klachten werden ontvangen via de Servicelijn. Werkzoekenden dienden 77% van de klachten in. Net zoals in de voorbije jaren waren er met 4%, verhoudingsgewijs weinig klachten van werkgevers.

Contact met de klant

97% van de verzoekers kreeg een ontvangstmelding binnen de 7 dagen na ontvangst van de klacht. 99% ontving een antwoordbrief met feedback over het onderzoek binnen de 45 dagen, zoals het klachtendecreet voorschrijft. Echter legt VDAB de lat hoger en ontving 83% van de klachtindieners een antwoord binnen de 20 dagen, dankzij de inspanningen en strikte opvolging door de klantendiensten. De gemiddelde behandeltermijn van een dossier bedraagt 15 dagen tegenover 16 dagen in 2016.

Aangezien overleg met alle partijen veel tijd vraagt, blijkt de deadline van 20 dagen soms te strikt. Ook praktische zaken, zoals de sluiting van een centrum, kunnen een invloed uitoefenen op de behandeltermijn van een klacht. Omdat VDAB het kwalitatieve onderzoek laat primeren op de strikte behandeltermijn, kan het dus soms zijn dat de behandeltermijn langer is dan verwacht. Indien dit het geval is, wordt de verzoeker hiervan op de hoogte gebracht via een tussentijdse brief.

Daarnaast worden klachtenbehandelaars aangemoedigd om persoonlijk contact te hebben met de klant: in 2017 gebeurde dit in 60% van de ontvankelijke dossiers, tegenover 54% in 2016.

Suggesties

Klanten werken samen met VDAB aan een betere dienstverlening. In 2017 ontving VDAB 95 suggesties, tegenover 69 in 2016. Daarnaast blijft de 'Meld-het-aan-VDAB'-knop op de website een populair gegeven.

De 95 suggesties geven vooral tips of advies over 'Mijn Loopbaan', de VDAB-website, en de 'Vind-een-job'. VDAB onderzoekt elke suggestie en bezorgt de klant een antwoordbrief, ook indien de suggestie niet haalbaar blijkt gezien een uitgebreid gamma aan opdrachten, prioriteitsbepalingen en budgetten. Eerlijke communicatie aan de klant blijft centraal staan.

Nieuw

Vanaf 1 januari 2017 is VDAB in uitvoering van de zesde staats hervorming, bevoegd voor het verlenen van vrijstellingen voor het volgen van een opleiding, studie of stage (VOSS). Het hoofdstuk vrijstellingen verdiept zich in de aanpak van deze dossiers.

Waarover klagen klanten?

De ontvankelijke klachten handelen voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk (30%), een matchbare vacature (26%), het matchbaar werkzoekend dossier (26%) en opleidingen en webcursussen (16%).

Het aantal dossiers over het persoonlijk actieplan, de matchbare vacatures en opleidingen daalt gestaag: van 443 naar 439 dossiers; van 381 naar 232 en van 318 naar 236 dossiers. De focus op een

klantvriendelijke en duidelijke communicatie naar de klant werpt verdere vruchten af. De dossiers over matchbare vacatures kennen een daling in het aantal meldingen over sollicitatiegesprekken. Het succes van het meldpunt voor werkgevers ligt hier mee aan de basis. De dossiers over het matchbaar werkzoekendossier kennen een stijging van 288 naar 390 dossiers. De nieuwe bevoegdheid inzake vrijstellingen voor het volgen van een opleiding, studie of stage speelt een rol in deze stijging.

Andere klachten handelen over werkplekieren, de Servicelijn, de website, *facility*, *human resource management*, bemiddelingsacties, financiële tegemoetkomingen, loopbaanbegeleiding en ondersteuning bij collectief ontslag.

Oplossingen

69% van de dossiers toont geen tekortkoming in de dienstverlening en is ongegrond. Toch slaagt de behandelaar erin om in 60% van de dossiers een oplossing aan te reiken. 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 voren brengen, is 88% (deels) opgelost. Zo aanvaardden klanten verontschuldigen, pikten ze hun traject verder op met een nieuwe bemiddelaar of kregen ze een herkansing bij een test. Dossiers werden rechtgezet en informatie werd correct aangepast.

De tevredenheidsmeting door de Servicelijn toont dat 72% van de bevroegde verzoekers tevreden was met de behandeling van hun dossier. Voornamelijk de appreciatie van de vraag naar een persoonlijk gesprek met de klant werd benadrukt.

Elke klacht en elke suggestie verdient een kritisch onderzoek. De behandelaar heeft aandacht voor de klantgerichte dienstverlening en doet voorstellen over hoe het anders kan. Deze verbeteracties volgt het klachtenmanagement op. Daarnaast blijft VDAB inzetten op klantvriendelijke en duidelijke communicatie naar de klant en plukt zij hiervan de vruchten. Daarnaast luisteren de behandelaars naar de behoeften van de klant. Uit deze behoeften komen volgende aandachtspunten naar voren:

- Verder inzetten op persoonlijk contact met de klant tijdens het klachtenonderzoek;
- Aandacht houden voor genderneutraal taalgebruik in vacatures;
- Bij nieuwe bevoegdheden de informatiestroom op diverse niveaus verzekeren;
- Aandacht houden voor correct werkende applicaties na oplevering.

5 Concrete realisaties en voorstellen

5.1 ESF

Het aantal klachten en de impact hiervan zijn te beperkt om substantiële realisaties te kunnen voorleggen.

5.2 Departement Werk en Sociale Economie

In 2017 onderging het Departement WSE enkele structurele wijzigingen. De zesde staats hervorming alsook de inkanteling van zowel het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie als het Vlaams Agentschap Europees Sociaal Fonds, zorgden ervoor dat het Departement WSE een heleboel nieuwe bevoegdheden kreeg. Hierdoor drong er zich een grondige reorganisatie op en diende er een nieuw organisatiemodel uitgetekend te worden. Tijdens het uittekenen van dit nieuwe organisatiemodel werd het belang van het klachtenmanagement niet uit het oog verloren. Om transversale thema's en opdrachten van het Departement WSE meer gecoördineerd aan te pakken werd een nieuwe dienst opgericht (Diensten van de Secretaris-Generaal) waarbij de klachtencoördinator, in samenwerking met een kwaliteitscoördinator en een verantwoordelijke organisatiebeheersing, de nadruk zal leggen op het optimaliseren van de klachtenprocessen binnen het Departement WSE.

5.3 Sodexo

In het algemeen kan worden vastgesteld dat het aantal contactopnames in 2017 (299.091 contactopnames) met bijna 30% is gedaald in vergelijking met 2016 (415.868 contactopnames). Ook het aantal concrete klachten is gedaald en is voornamelijk te danken aan een verbetering van de gebruikerservaring.

Concreet werden volgende verbeteringen uitgerold:

- Scheiding tussen de klantendienst voor gebruikers en de klantendienst voor erkende ondernemingen;
- Nieuwe ontwikkelingen voor een beter beheer (bijvoorbeeld aanvulling informatie en/ of gegevens in Beveiligde Webzones);
- Verbetering en/ of aanpassing van reeds bestaande gebruikersprocessen (bijvoorbeeld een aanpassing in de procedure voor de aanvraag van een nieuwe login en een nieuw wachtwoord waardoor tegen eind 2017, het aantal vragen/ klachten hieromtrent met maar liefst 75% is gedaald);
- Verhoging kwaliteitsniveau van de klantendienstmedewerkers (via versterkte opleidingen, testen, interne monitoring, audit 3^{de} partij, identificatie werkpunten via enquêtes);
- Versterkte samenwerking tussen de diensten intern met snellere oplossingen als gevolg;
- Versterkte samenwerking en begeleiding met de sector;
- Proactieve communicatie, info en tips naar actoren via allerhande kanalen.

Er bestaat sinds de regionalisering een vraag vanuit de ondernemingen om de administratieve last voor hen tot een minimum te herleiden. Daarnaast vragen zowel de gebruikers als erkende ondernemingen dat gebruikers nog sneller en nog meer herinnerd kunnen worden aan uit te voeren acties (bijvoorbeeld het aanvullen van de elektronische portefeuille bij nog openstaande prestaties). Naar aanleiding van deze steeds terugkerende opmerkingen, zal Sodexo in 2018 hiervoor enkele structurele oplossingen uitwerken.

Ten slotte wil Sodexo de beschikbaarheid van de klantendiensten nog verbeteren door in de loop van 2018:

- Een callback-optie aan te bieden aan gebruikers die wensen teruggebeld te worden;
- Een chatbot tot stand te brengen zodat klantendienstmedewerkers in realtime schriftelijke antwoorden kunnen bezorgen.

5.4 SYNTRA vzw

5.4.1 SYNTRA Antwerpen en Vlaams-Brabant

- De annulatievoorwaarden zijn duidelijker terug te vinden op de website. Ook de richtlijnen in verband met evaluaties en vrijstellingen zijn duidelijk vermeld in de cursistengids, hoewel er nog dikwijls cursisten zijn die hierop een afwijking aanvragen.
- Indien er meerdere klachten over een bepaalde cursus worden ontvangen, wordt met de sectorconsulent overleg gepleegd. De sectorconsulent tracht dan zo snel mogelijk een oplossing te vinden voor het probleem.
- Een aantal klachten in het voorjaar van 2017 ging over de facturatie van gebruikte grondstoffen tijdens de cursussen. Er werd beslist om vanaf het cursusjaar 2017-2018 de prijs van de grondstoffen in het inschrijvingsgeld te verrekenen zodat deze discussie niet meer hoeft gevoerd te worden.

5.4.2 SYNTRA Brussel

- Interne opleiding (softwaretoepassingen en efficiënt omgaan met klachten);
- Realisatie digitaal platform met informatie over lesroosterwijzigingen, educatief verlof en cursistenbrochure.

In 2018 zal de docentenwerking hervormd worden: via lesobservaties en rapportage zullen docenten geëvalueerd worden.

5.4.3 SYNTRA Limburg

Op basis van enkele klachten zijn er een aantal zeer concrete veranderingen doorgevoerd.

In het cursusjaar 2017 was SYNTRA Limburg genoodzaakt om de klasgroepen van enkele opleidingen te optimaliseren: kleinere groepen werden samengevoegd zodat de lessen efficiënter kunnen ingepland worden.

Omdat deze aanpassingen de nodige praktische moeilijkheden met zich kunnen meebrengen (bijvoorbeeld door het verplaatsen van de lesdag), wordt er niet over één nacht ijs gegaan bij het nemen van deze beslissing. Desondanks zorgt deze maatregel regelmatig voor enig ongenoegen:

- Enkele cursisten van de opleiding 'Meubelstoffeerder' trokken aan de alarmbel omdat het lokaal niet voldeed om les te geven aan een grotere groep cursisten: zo beschikte niet elke cursist over een werkbank of nietjesmachine. Na overleg tussen de verantwoordelijke van de opleiding en de logistieke afdeling werd besloten om extra werktafels aan te kopen en kregen cursisten de kans om aan te sluiten bij een andere klasgroep. Zo werden enerzijds de benodigde materialen uitgebreid en anderzijds de groepsgrootte wat aangepast, zodat de cursisten op een degelijke manier de lessen konden volgen.
- Ook binnen de opleiding 'Fietsvakhandelaar' moest men de klasgroepen optimaliseren. Bij het opmaken van de planning viel in eerste instantie de lesdag op zaterdag weg, wat leidde tot

heel wat ongenoegen bij de cursisten. Daaropvolgend werd de planning herbekeken en werd beslist om alvast één van de groepen op zaterdag les te laten volgen. Ondanks deze herverdeling bleek de groepsgrootte op zaterdag te groot en brachten de cursisten de ombudsdienst ervan op de hoogte dat op deze manier geen kwaliteitsvolle les gegeven kon worden. De lesgever en *business developer* besloten nogmaals rond de tafel te gaan zitten en uiteindelijk werd ervoor gekozen om de klasgroep tijdens de praktijklessen op te splitsen, aangezien deze praktijklessen zeer belangrijk zijn binnen de opleiding.

- In de opleiding 'Kunstnagelstyliste' wordt bij de start van de cursus een starterspakket voorzien dat door de leverancier rechtstreeks aan de cursisten werd geleverd. Enkele cursisten ontdekten dat de geleverde pakketten een verschillende inhoud hadden, hoewel elke cursist dezelfde prijs had betaald. Er werd door de verantwoordelijke onmiddellijk contact opgenomen met de leverancier en na overleg werden er extra materialenkoffers geleverd. Ook werd door de verantwoordelijke *business developer* benadrukt dat zulke leveringen niet door de beugel kunnen en dat de pakketten steeds dezelfde inhoud moeten hebben voor alle cursisten.

Zoals de voorbije jaren werkt SYNTRA Limburg intensief aan het kwaliteitsniveau van haar docenten. Ook dit jaar zijn er naar aanleiding van enkele klachten gesprekken geweest om tot een constructieve oplossing te komen. SYNTRA Limburg blijft daarom verder werken aan de begeleiding van de docenten door het inschakelen van een kwaliteitsteam en een docentencoach. Zij ondersteunen de docenten waar nodig en geven advies wanneer er zich problemen voordoen met het overbrengen van de leerstof. In enkele gevallen was SYNTRA Limburg echter genoodzaakt om een einde te maken aan de samenwerking met de docent.

5.4.4 SYNTRA Midden-Vlaanderen

- Nazicht EHBO-materiaal gecombineerd met extra opleiding voor onthaalbedienden op alle campussen;
- Verduidelijking van de annulatievoorwaarden;
- Stopzetting publiciteit over een bepaalde avondopleiding;
- Rechtzetting computerproblemen naar aanleiding van een onterecht rappel.

In 2018 is er een nieuwe samenstelling van het docentenkorps voorzien.

5.4.5 SYNTRA West

De rol van de docentencoach die instaat voor de didactische begeleiding van docenten en voor de organisatie van opleidingen voor docenten, is verder uitgewerkt en geëxpliciteerd naar alle stakeholders toe.

De informatieverstrekking werd verder geprofessionaliseerd via de uitbouw van een eigen communicatieplatform. Dit communicatieplatform wordt ook gebruikt voor de aankondiging van leswissels en ook de procedure voor leswissels en de communicatie errond werden aangepast.

5.5 SYNTRA Vlaanderen

In de beginjaren van de klachtenbehandeling deed de Afdeling Regie er nog 46 dagen over om een klacht te behandelen. SYNTRA Vlaanderen heeft haar ambitie om de gemiddelde doorlooptijd van de klacht te verlagen ruimschoots gerealiseerd: van 30 dagen in 2016 naar 21 dagen in 2017.

Als klachteninstantie zal SYNTRA Vlaanderen in 2018 onderzoeken of een verdere daling van het aantal doorlooptijden voor de afhandeling van een klacht, realistisch is.

5.6 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:

Solliciteren

- Na de TOP⁸ van juni waren de bewaarde vacatures in de sollicitatiewerkmap niet langer zichtbaar voor de klant. In afwachting van een oplossing bezorgde de klantendienst de gevraagde vacatures aan de klant. Met de volgende TOP werd de situatie rechtgezet.
- VDAB besteedt aandacht aan genderneutraal taalgebruik in vacatures. Enerzijds staat onder elke vacature vermeld dat de functie openstaat voor iedereen. Anderzijds onderneemt VDAB ook actie: de dienst communicatie bracht via haar nieuwsbrief gender-neutrale functietitels onder de aandacht en moedigde teamchefs aan om dit thema te bespreken binnen hun team. De startpagina voor werkgevers op de VDAB-website toont een boodschap rond gender-neutrale functietitels. De kwaliteitsrichtlijnen voor vacatures werden verder verduidelijkt en VDAB besprak dit onderwerp ook met Federgon⁹. Tot slot contacteerde VDAB werkgevers en interimkantoren om te sensibiliseren en de betreffende vacatures aan te passen.
- Een werkgever nam via een Engelstalige e-mail contact op met een aantal klanten maar deze klanten ervaarden de e-mail als verdacht. Naar aanleiding hiervan contacteerde VDAB de werkgever en maakte hem attent op de richtlijnen in verband met het gebruik van de cv-databank.
- Wanneer een klant bij het zoeken op datum in de 'Vind-een-job' naar de tweede pagina ging, gebeurde de sortering plots op relevantie in plaats van chronologisch: dit werd rechtgezet. Daarnaast verdwijnt een vacature automatisch in de 'Vind-een-job' vanaf het moment dat de einddatum van de sollicitatie is bereikt.
- Het tijdelijke probleem waarbij gebruikers niet langer vacatures via e-mail kunnen delen in de 'Vind-een-job' werd opgelost.
- Door het massaal gebruik van de VDAB-website, durven de systemen op bepaalde momenten soms te vertragen; de IT-afdeling zocht een oplossing die in december werd geïmplementeerd.

Heldere communicatie

Bij opleidingen in samenwerking met bedrijven is het selectiegesprek voor de opleiding tegelijkertijd ook een sollicitatiegesprek bij de deelnemende bedrijven. VDAB werkte aan een heldere communicatie om kandidaten duidelijker te informeren dat het om een sollicitatiegesprek gaat. Daarnaast omvat de uitnodiging voor de infosessie mogelijkheden om zich voor te bereiden op dit gesprek, bijvoorbeeld via een videogesprek met de sollicitatiecoaches.

VDAB hanteert voor alle opleidingen het principe dat zwangerschap geen reden kan zijn voor weigering voor een opleiding, zelfs niet indien dit aanleiding geeft tot studieduurverlenging. In dit kader benadrukte VDAB dat zwangerschap geen reden is om niet toegelaten te worden tot de opleiding professionele bachelor kleuteronderwijs. VDAB ondernam actie om misverstanden te vermijden.

⁸ TOP: Turnover to Production – in productie stellen van software

⁹ Federgon: de federatie van private arbeidsmarktbemiddelaars en HR-dienstverleners.

Daarnaast vond er overleg plaats met de betrokken medewerkers en 'Onderwijstalent' om de richtlijnen nogmaals duidelijk te stellen alsook om de elementen die vallen onder overmacht te benadrukken.

De uitnodiging voor de vierdaagse opleiding 'Mediageletterdheid' werd verduidelijkt. De boodschap liet ruimte voor interpretatie in verband met het aantal opleidingsdagen. Een klant interpreteerde de boodschap als een uitnodiging voor één keuzeday uit vier voorgestelde dagen.

Aandacht voor de klant

- VDAB biedt op de website gratis een onlinecursus Rijbewijs B aan, in samenwerking met Wees Wegwijs. Dankzij een opmerkzame klant werd een technisch probleem rond het scrollen opgelost.
- Wanneer een klant de resultaten van een voorbeeldtest rekenen wil bekijken, komt hij telkens terecht op de startpagina. Dit werd aangepast.
- Een technisch probleem in verband met het niet-functioneren van de app onder IOS 11 werd opgelost.
- Enkele loopbaancentra contacteerden klanten en gaven aan in naam van VDAB te bellen. De centra werden hierop aangesproken. Zij kregen de boodschap dat ze geen toestemming hebben om prospectie te doen in naam van VDAB; dit wordt in 2018 verder opgevolgd.
- Het adres op een uitnodiging was moeilijk te vinden: de uitnodiging werd verduidelijkt zodat klanten gemakkelijk de juiste locatie vinden.
- Om klanten die zich telefonisch inschrijven of een werkgever contacteren in 'De Werkwinkel', de nodige privacy te bieden werd een telefooncabine voorzien.

6 Procedure van de klachtenbehandeling

6.1 ESF

De procedure van klachtenbehandeling werd in 2017 niet gewijzigd.

6.2 Departement Werk en Sociale Economie

Tijdens het werkjaar 2017 veranderde de werking van het klachtenmanagement binnen het Departement WSE grondig. Ondanks de verschuivingen heeft het departement steeds bewaakt dat de klachtenbehandeling aan dezelfde kwaliteitsstandaard bleef voldoen en werd ernaar gestreefd om telkens volgende stappen te doorlopen:

- Registratie van de klacht in het klachtenregister
- De medewerker beoordeelt of de klacht al dan niet ontvankelijk en gegrond is:
 - Indien de klacht onontvankelijk is, wordt de klachtindiener hiervan op de hoogte gesteld en indien nodig wordt hij doorgestuurd naar de juiste instantie;
 - Indien de klacht ontvankelijk is, krijgt de klachtindiener een ontvangstbevestiging met hierin de mededeling dat de klacht ontvankelijk wordt verklaard en dat hij antwoord op zijn klacht mag verwachten binnen een termijn van 45 kalenderdagen;
- Een vraag om informatie wordt verstuurd naar de dienst of afdeling waarop de klacht betrekking heeft zodat zij alle benodigde informatie kan verschaffen die nodig is voor de afhandeling van de klacht;
- De klacht wordt intern onderzocht en de klachtindiener krijgt, conform de regels van het klachtendecreet, binnen een termijn van 45 kalenderdagen een antwoord op zijn klacht.

In 2018 zal er, naar aanleiding van de oprichting van de Diensten van de Secretaris-Generaal, gewerkt worden aan een gecoördineerde aanpak inzake klachtenbehandeling. Naast de nadrukkelijke taak van registratie en opvolging van de klachtenbehandeling, zoals opgenomen in het klachtendecreet van 1 maart 2001, zal de tweedelijnsbehandeling van een klacht actiever opgenomen worden door de klachtencoördinator. De huidige processen inzake klachtenbehandeling worden in dat kader grondig geëvalueerd en waar nodig geactualiseerd.

6.3 Sodexo

Gebruikers en erkende ondernemingen kunnen met Sodexo contact opnemen via de website of via een speciaal daarvoor bestemd telefoonnummer. Daarnaast kunnen zij een klacht indienen via het klachtenformulier dat beschikbaar is via hun persoonlijke Beveiligde Web-zone en ook via de *Frequently Asked Questions* (FAQ) worden gebruikers en ondernemingen naar het klachtenformulier geleid.

Van zodra een klacht wordt ingediend, wordt de klacht via een specifieke '*skill*' (intern e-mailadres in het verwerkingssysteem) behandeld. Het zijn de eerstelijnsagenten die onder toezicht van een supervisor, de klachten behandelen. Indien de eerstelijnsagent geen volledig antwoord kan geven, wordt de klacht doorgestuurd naar een speciaal team van tweedelijnsagenten. Als ook op dit niveau geen volledig antwoord kan worden gegeven, wordt de klacht besproken binnen het departement '*Public Benefits*'. Dit departement is binnen Sodexo verantwoordelijk voor het dienstenchequesysteem. Indien een nieuwe probleemstelling geïdentificeerd wordt, stelt het departement '*Public Benefits*' in samenwerking met het departement '*Project & Integration*'

(verantwoordelijk voor opleidingen, presentaties en communicatie naar agenten) een communicatie op die tevens wordt verspreid via de verschillende opleidingstrajecten.

6.4 SYNTRA vzw

6.4.1 SYNTRA Antwerpen en Vlaams-Brabant

SYNTRA AB heeft geen wijzigingen doorgevoerd in 2017.

6.4.2 SYNTRA Brussel

SYNTRA Brussel heeft geen wijzigingen doorgevoerd in 2017.

6.4.3 SYNTRA Limburg

SYNTRA Limburg heeft geen wijzigingen doorgevoerd in 2017.

6.4.4 SYNTRA Midden-Vlaanderen

SYNTRA Midden-Vlaanderen heeft geen wijzigingen doorgevoerd in 2017.

6.4.5 SYNTRA West

SYNTRA West heeft geen wijzigingen doorgevoerd in 2017.

6.5 SYNTRA Vlaanderen

SYNTRA Vlaanderen heeft geen wijzigingen doorgevoerd in 2017.

6.6 VDAB

Vrijstellingen

Door de zesde staatshervorming is VDAB vanaf 1 januari 2017 bevoegd voor het verlenen van vrijstellingen voor het volgen van een opleiding, studie of stage (VOSS).

Wat houdt VOSS in?

De klant is vrijgesteld van beschikbaarheid bij VDAB tijdens het volgen van een Opleiding, Studie of Stage.

De klant moet:

- Ingeschreven zijn en blijven bij VDAB tijdens de duur van de vrijstelling;
- Ingaan op afspraken bij VDAB in functie van opvolging opleiding, studie of stage;
- Handelen volgens de gemaakte afspraken bij aanvang van de opleiding, studie of stage.

De klant moet niet:

- Ingaan op een passende dienstbetrekking;
- Ingaan op een extra begeleidings-, bemiddelings- of opleidingsaanbod én
- Actief naar werk zoeken gedurende de vrijstelling.

Wat zijn de voorwaarden om een VOSS te kunnen bekomen?

- De opleiding, studie of stage past in het traject naar werk (de beoordeling gebeurt door een bemiddelaar);
- De werkzoekende ontvangt werkloosheids- of inschakelingsuitkeringen;
- De werkzoekende is gedomicilieerd in Vlaanderen;

- De opleiding, studie of stage duurt minstens 4 weken én omvat minstens 20 u/week én vindt overdag plaats (dus niet in het weekend of 's avonds) of moet voor de opleiding in het hoger onderwijs minstens 27 nieuwe studiepunten per academiejaar omvatten;
- Voldoen aan formele voorwaarden (afhankelijk per soort opleiding, studie of stage).

Hoe werkt het?

Als de opleiding erkend is door VDAB gebeurt de aanvraag tot vrijstelling automatisch bij de opmaak van de opleidingsovereenkomst. Bij de start van de opleiding zal het systeem automatisch nagaan of de klant voldoet aan de formele voorwaarden (domicilie in Vlaanderen, uitkeringsgerechtigd zijn,...) en wordt de vrijstelling automatisch toegekend aan de werkzoekende indien de voorwaarden vervuld zijn. Erkende opleidingen zijn de opleidingen die door VDAB en partners georganiseerd worden en/of door VDAB gefinancierd worden.

Bij een niet-erkende opleiding moet de werkzoekende de aanvraag voor vrijstelling zelf of via zijn bemiddelaar indienen. De bemiddelaar schat in of de opleidingsactiviteit past in het traject naar werk van de klant en adviseert positief of negatief.

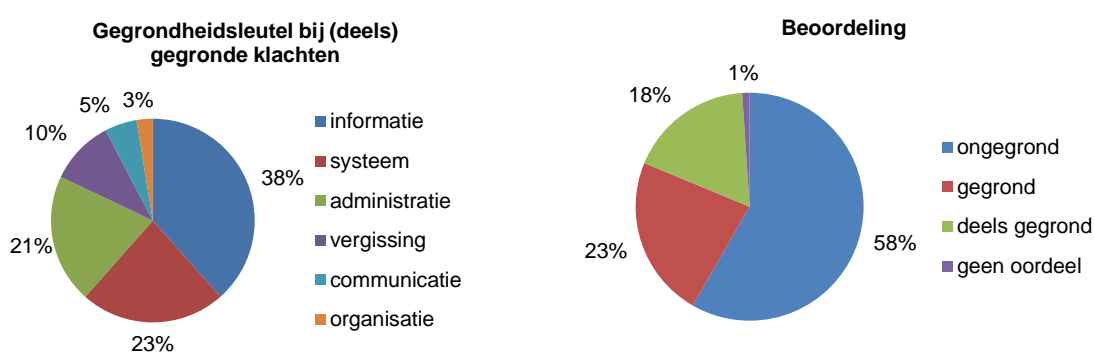
Hoe pakt VDAB dit aan?

Eind 2016 ondernam VDAB uitgebreid actie om medewerkers te informeren over de nieuwe bevoegdheid. Zo werden alle experts en teamleiders uitgenodigd voor een infosessie. Vervolgens werd het thema opgenomen in het teamoverleg. Daarnaast werden de richtlijnen uitgeschreven en werden FAQ's opgesteld op basis van vragen tijdens de infosessies. Vanuit de centrale dienst werd het thema besproken op de verschillende fora met provinciale directeurs en regiomanagers. Ook op de interne VDAB-website (intranet) is voldoende informatie te vinden.

2017 telde 7.478 aanvragen (exclusief annulaties 6.570); in 4.654 dossiers werd een vrijstelling toegekend.

Meldingen bij de klantendienst

De klantendienst noteerde 96 meldingen rond vrijstellingen.



Figuur 14: Overzicht gegronde klachten vrijstellingen 2017 VDAB
Bron: VDAB

Een aantal klachtendossiers meldt een technisch probleem in de gegevensoverdracht rond vrijstellingen tussen VDAB en RVA. De uitbetalingsinstelling of RVA geeft aan dat ze geen signaal van VDAB ontvangen hebben hoewel alles in orde blijkt met de vrijstelling. In afwachting van een definitieve oplossing, konden bemiddelaars dossiers doorgeven via een generiek e-mailadres. De

dienst vrijstellingen onderzocht elk dossier. Indien nodig nam de administratie contact op met de RVA omtrent een rechtzetting.

Andere dossiers geven aan dat de uitbetalingsinstelling de C91¹⁰ vraagt, terwijl de opleiding nog doorloopt. Mogelijk is de verlenging van de opleidingsduur niet doorgestroomd naar de vrijstelling en dus ook niet naar de RVA. Ook deze dossiers werden handmatig rechtgezet in afwachting van de definitieve oplossing.

87% van de (deels) gegronde klachten werd opgelost. Zo werd informatie op de VDAB-website verder verduidelijkt en dossiers werden herzien waardoor klanten toch een vrijstelling kregen.

In 2017 ondernam VDAB actie om de aanpak rond vrijstellingen verder te optimaliseren. Zo werden er afspraken gemaakt met de RVA om de gegevensuitwisseling vlot te laten verlopen. Dankzij IT-aanpassingen werden elektronische berichten (voor erkende opleidingen) sneller overgemaakt aan de RVA. De richtlijnen omtrent vrijstellingen en de informatie op de VDAB-website worden nog steeds opgevolgd en bijgewerkt waar nodig.

In 2018 zal VDAB de inschatting van de vrijstellingsdossiers voor niet-erkende opleidingen centraliseren in de 'centrale pool bemiddeling-vrijstellingen' om zo een uniforme inschatting en een kwalitatieve motivering van het advies te verzekeren. De collega's van de centrale pool hebben al een jaar ervaring en worden verder opgeleid om op een uniforme manier dossiers in te schatten en te beoordelen. Eind 2018 wordt deze aangepaste werking geëvalueerd.

Voorbeeld

Een klant meldt via het kabinet van Vlaams minister Muylers dat hij niet tevreden is omdat hij geen vrijstelling krijgt om de opleiding verpleegkunde te volgen: de klant slaagde namelijk niet voor de eerste module. De bemiddelaar nodigde de klant uit om de resultaten van zijn traject te bespreken. Achteraf gaf de klant aan dat het gesprek met de bemiddelaar inzicht had gegeven in zijn tekortkomingen maar vooral in zijn kansen.

¹⁰ C91: bewijs van beëindiging van een beroepsopleiding of instapstage

7 Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie

7.1 ESF

Op de hoofdpagina van de ESF-website, vinden burgers onder het tabblad 'Contacteer ons' het klachtenformulier dat kan gebruikt worden om een klacht in te dienen.

Het aantal klachten dat ESF krijgt is erg laag. Echter is dit een realistisch aantal aangezien ESF een uitgebreide procedure van beroep en bezwaar heeft, die eerst dient aangewend te worden alvorens een burger zijn klacht kan formuleren volgens het klachtendecreet.

7.2 Departement Werk en Sociale Economie

De significante stijging van het aantal klachten in 2017 toont aan dat burgers de weg naar de klachtencoördinator van het Departement WSE gemakkelijk vinden. Op de hoofdpagina van de website www.werk.be kreeg het klachtenformulier een prominente plaats en ook op verschillende andere pagina's van de website wordt er verwezen naar dit klachtenformulier. Daarnaast is de klachtencoördinator bereikbaar via e-mail, telefoon en per post. Ook via de Vlaamse Infolijn en de Vlaamse Ombudsdienst worden klachten gecapteerd en doorgestuurd.

7.3 Sodexo

Binnen de persoonlijke Beveiligde Web-zone kan een gebruiker of erkende onderneming een klacht indienen; dit wordt ook heel duidelijk aangegeven. Daarnaast kan een gebruiker of erkende onderneming via de FAQ een link terugvinden die naar het klachtenformulier leidt. Indien de gebruiker of erkende onderneming aangeeft dat hij verkiest om via een andere weg een klacht in te dienen, krijgt de betrokken persoon de nodige informatie hieromtrent aangereikt.

Naast de bovenstaande mogelijkheden om een klacht in te dienen, bestaan er duidelijke afspraken tussen het Departement WSE, Sodexo, de Vlaamse Ombudsdienst en de infolijn 1700. Indien een van deze diensten een klacht ontvangt omtrent dienstencheques, wordt het dossier aan de klachtenbehandelaar van Sodexo overgemaakt. Deze klachten worden vervolgens behandeld door een speciaal hiervoor voorziene dienst. De antwoorden worden bezorgd aan de betrokken gebruiker of onderneming, met de betrokken dienst in kopie van het antwoord zodat ook zij de afhandeling van de klacht of vraag kunnen opvolgen.

7.4 SYNTRA vzw

De klachtenprocedure wordt op alle websites van de koepels toegelicht. Ook worden hierbij de beroepsmogelijkheden bij SYNTRA Vlaanderen en de Vlaamse Ombudsdienst duidelijk aangehaald.

7.5 SYNTRA Vlaanderen

De klachtenprocedure wordt op een webpagina op de site van SYNTRA Vlaanderen duidelijk toegelicht. Men kan via verschillende wegen klacht indienen bij SYNTRA Vlaanderen: via het elektronisch klachtenformulier op de website van SYNTRA Vlaanderen, rechtstreeks via e-mail naar: klachten@syntravlaanderen.be of tenslotte via een brief. Verder wordt ook het gsm-nummer van de klachtencoördinator vrij gecommuniceerd. Na het indienen van de klacht (via eender welke weg), krijgt de verzoeker via e-mail een ontvangstmelding.

In vergelijking met 2016 kende SYNTRA Vlaanderen een aanzienlijke daling van het aantal klachten namelijk van 103 klachten in 2016 naar 88 klachten in 2017.

7.6 VDAB

Een verzoeker kan via het online klachtenformulier een klacht indienen. Dit kan ook via het nummer 0800 30 700 of via info@vdab.be. De mogelijkheid om een 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.

8 Indicatoren kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

8.1 ESF

De klachtenbehandelaar van ESF is bekend binnen de organisatie en er is een doorloopschema omtrent de afhandeling van klachten aanwezig.

Daarnaast mag de klachtenbehandelaar via alle mogelijke kanalen contact opnemen met de betrokken partijen om aldus een beter inzicht te verkrijgen in de materie en om te kunnen bemiddelen. De klachtbehandelaar is tevens lid van het communicatieteam en heeft daardoor de nodige vaardigheden om op een toegankelijke manier met de betrokken partijen te communiceren.

Bij een finaal antwoord aan de klachtindiener wordt steevast verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst en de mogelijke bezwaarmogelijkheden.

8.2 Departement Werk en Sociale Economie

De klachtenprocedure en het doorloopschema bestaan al langere tijd binnen het Departement WSE. Echter trad de vorige klachtencoördinator in de eerste helft van 2017 uit dienst en werd pas begin december een nieuwe klachtencoördinator aangesteld. Om die reden werd er in tussentijd minder gefocust op de klachtencaptatie en het doorloopschema; het is de doelstelling van de nieuwe klachtencoördinator om dit in 2018 terug onder de aandacht van de collega's te brengen.

Het klachtennetwerk van het beleidsdomein WSE kwam in 2017 eenmaal samen; in 2018 wordt het klachtennetwerk nieuw leven ingeblazen.

Een finaal antwoord op een ontvankelijke klacht over de werking van het Departement WSE sluit steevast af met de vermelding dat de klachtindiener, indien niet tevreden met de uitkomst van het klachtenonderzoek, een klacht kan indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst. Hierbij wordt altijd een duidelijke opsomming meegegeven van de verschillende wijze waarop de Vlaamse Ombudsdienst kan bereikt worden.

8.3 Sodexo

Binnen de overheidsopdracht dienstencheques werden een aantal *Service Level Agreements* (SLA's) afgesproken tussen de Vlaamse Overheid en Sodexo. Deze SLA's zijn een stuk strenger dan de 45 dagen die het klachtendecreet voorziet bij de behandeling van een klacht. Voor elke vraag of klacht die de periode zoals voorzien via de SLA overschrijdt, dient Sodexo penaliteiten te betalen.

Sodexo werkt ook intern met SLA's die nog strenger zijn dan de SLA's overeengekomen met de Vlaamse Overheid.

Sodexo bezorgt maandelijks de statistieken aan de betrokken diensten binnen de Vlaamse Overheid met hierin ook specifiek melding van het aantal klachten. Deze statistieken worden tevens gepresenteerd en besproken tijdens een driemaandelijks sectoroverleg.

Specifiek ten aanzien van de gebruikers en erkende ondernemingen worden tevredenheidsenquêtes georganiseerd met betrekking tot de klantendiensten. Hierin wordt tevens dieper ingegaan op de toegankelijkheid en bereikbaarheid van het klachtenformulier en de behandeling van de klachten zelf. De enquêtes uitgevoerd in 2017 tonen alvast aan dat men, vooral op het niveau van de gebruikers, (zeer) tevreden is over de contacten met Sodexo en dit zowel op vlak van toegankelijkheid, snelheid, vorm en inhoud.

Voor wat betreft de geleverde antwoorden bestaat een voorafgaande kwaliteitscontrole: de inhoud, schrijfstijl en taal worden voorbereid en aangepast door de dienst *Project & Integration*.

Binnen het departement *Public Benefits* is er een verantwoordelijke klachtenmanager die toeziet op een correct verloop van de afhandeling de klachten. Indien nodig worden overlegmomenten ingepland tussen de verantwoordelijken van de klantendiensten en de verantwoordelijken binnen dit departement.

8.4 SYNTRA vzw

De klachtenbehandelaar en het doorloopschema voor de afhandeling van klachten is bekend bij elk van de vijf verschillende koepels. Daarnaast wordt er bij elk finaal antwoord verwezen naar de mogelijkheid om een beroep of nieuwe klacht in te dienen bij SYNTRA Vlaanderen of de Vlaamse Ombudsdienst.

8.5 SYNTRA Vlaanderen

De klachtenprocedure en het doorloopschema bestaan al langere tijd binnen SYNTRA Vlaanderen. In 2017 onderging SYNTRA Vlaanderen een grondige transitie waarbij er ook een herschikking viel op te tekenen bij de klachtenbehandelaars. Tijdens haar vergadering van 7 november 2017 heeft de Transitieraad de heer Nick Hautekees, medewerker bij Inspectie en Toezicht, aangeduid als nieuwe klachtencoördinator van het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming – SYNTRA Vlaanderen, ter vervanging van de heer Kurt Van Den Bunder. De aanstelling is effectief ingegaan op 1 januari 2018.

Het klachtennetwerk van de SYNTRA kwam in 2017 eenmaal samen en dit in aanwezigheid van een delegatie van de Vlaamse ombudsdienst & WSE en SYNTRA Vlaanderen. In 2018 wordt het klachtennetwerk verder gecontinueerd.

Een finaal antwoord op een ontvankelijke klacht over de werking van SYNTRA Vlaanderen sluit steevast af met de vermelding dat de klachtindiener, indien niet tevreden met de uitkomst van het klachtenonderzoek, een klacht kan indienen bij de raad van bestuur van SYNTRA Vlaanderen en/ of Vlaamse Ombudsdienst. Hierbij wordt altijd een duidelijke opsomming meegegeven van de verschillende wijze waarop de Vlaamse Ombudsdienst kan bereikt worden.

8.6 VDAB

De klachtenbehandelaar en het doorloopschema voor de afhandeling van klachten, is bekend doorheen de organisatie. Daarnaast wordt er bij elk finaal antwoord verwezen naar de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

9 Indicatoren kwaliteitsstandaard/ kwaliteitsmanagement

Voor dit punt wordt gebruik gemaakt van de vragenlijst die door de diensten van de Vlaamse Ombudsman ter beschikking worden gesteld.

9.1 ESF

1. **Aanwezigheid functiebeschrijving en/ of evaluatie/ jaardoelstelling met resultaatsgebieden/ competenties voor klachtenbehandelaars/ klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijke moeten kunnen werken:** Ja.
2. **Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling:** De klanten van ESF worden op een systematische manier bevroegd en kunnen ook aangeven of ze al dan niet tevreden zijn met de klachtenprocedure van ESF.
3. **Maakt de kwaliteitsmanager deel uit van het netwerk klachtenbehandelaars en/ of is er een duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement:** Ja.
4. **Is er een mogelijkheid tot rapportage aan een leidend ambtenaar/ directiecomité/ minister:** Ja.
5. **Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst:** Ja.
6. **Is er aandacht voor beleidsaspecten/ verbeteracties in het klachtenrapport:** Het aantal en het belang van de klachten is te beperkt om substantiële verbeterpunten te kunnen opleveren. Alleen het signaleren van onregelmatigheden bij de kwaliteitsbewijzen zou hiervoor in aanmerking kunnen komen, maar deze aangelegenheid werd al via andere kanalen aangepakt.

In 2017 kwamen er geen beleidsaspecten aan bod in de klachten.

7. **Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst:** Ja.
8. **Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers:** Ja.

9.2 Departement Werk en Sociale Economie

1. **Aanwezigheid functiebeschrijving en/ of evaluatie/ jaardoelstelling met resultaatsgebieden/ competenties voor klachtenbehandelaars/ klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken:** Ja.
2. **Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling:** Ja, ook naar 2018 gaat het Departement WSE het engagement aan om de klachtenbehandeling naar een hoger professioneel niveau te tillen.

3. **Maakt de kwaliteitsmanager deel uit van het netwerk klachtenbehandelaars en/ of is er een duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement:** Ja.
4. **Is er een mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/ directiecomité/ minister:** Ja.
5. **Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst:** Ja.
6. **Is er aandacht voor beleidsaspecten/ verbeteracties in het klachtenrapport:** Ja, uit het jaarrapport vloeien voor sommige diensten enkele verbeteracties voort (bijvoorbeeld een duidelijkere communicatie voor bepaalde maatregelen indien blijkt dat hier nood aan is). In 2017 werden uit het rapport geen verbeteracties voor het beleid gehaald.
7. **Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst:** Ja, vorig jaar waren er enkele vraagtekens over het deelrapport van Sodexo. In het kader hiervan werd een vergadering georganiseerd en werden de pijnpunten op tafel gelegd en verbeteracties voorgesteld.
8. **Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers:** Ja

9.3 Sodexo

1. **Aanwezigheid functiebeschrijving en/ of evaluatie/ jaardoelstelling met resultaatsgebieden/ competenties voor klachtenbehandelaars/ klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken:** Binnen de organisatie van Sodexo werkt men op verschillende niveaus. Zowel agenten, supervisors als managers binnen de *customer service* hebben een duidelijke functieomschrijving, worden op geregelde tijdstippen geëvalueerd en krijgen jaarlijkse resultaatgebonden doelstellingen die doorheen het jaar aangepast kunnen worden. Aan het hoofd staat een directeur *Customer Service*. De opvolging wordt verzorgd door deze structuur en dit in samenwerking en in overleg met het departement *Public Benefits*.
2. **Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling:** De professionalisering van de klachtenbehandeling wordt verzekerd door een scheiding te maken tussen verschillende diensten, elk met hun specialisatie:
 - Klantendienst gebruikers;
 - Klantendienst erkende ondernemingen;
 - B2B klantendienst: zij beantwoorden vragen van andere diensten en administraties behandelen, zoals bijvoorbeeld vragen inzake moederschapshulp;

De verschillende testen, quizen maar ook de monitoring door supervisors (kwaliteitscheck van antwoorden, beluisteren van oproepen, etc.) en een audit door een extern bedrijf zorgen tevens mee voor de professionalisering. Daarnaast wordt op geregelde tijdstippen aan een steekproefsgewijze klantenbevraging gedaan.

3. **Maakt de kwaliteitsmanager deel uit van het netwerk klachtenbehandelaars en/ of is er een duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement:** Het kwaliteitsmanagement maakt integraal deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars. Het kwaliteitsmanagement is aanwezig op twee niveaus:

- Eerstelijnsniveau: supervisors op het terrein zorgen actief voor een begeleiding en ondersteuning van de agenten en springen waar nodig is in;
 - Tweedelijnsniveau: op dit niveau worden bepaalde problemen geïdentificeerd en vervolgens gemeld aan de verantwoordelijken voor het dienstenchequesysteem.
4. **Is er een mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/ directiecomité/ minister:**
Niet van toepassing.
 5. **Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst:** Een specifieke dienst binnen Sodexo verzorgt de verschillende rapporten die dagelijks bezorgd worden aan het departement *Public Benefits*. Daarnaast krijgt de Vlaamse Overheid maandelijks verschillende rapporten aangereikt, zodat ook zij de performantie van de diensten mee kunnen opvolgen.
 6. **Is er aandacht voor beleidsaspecten/ verbeteracties in het klachtenrapport:**
Beleidsklachten worden afgehandeld door het Departement WSE aangezien Sodexo zich niet mag en kan uitspreken over het beleid.
 7. **Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst:** Ja
 8. **Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers:** Niet van toepassing.

9.4 SYNTRA vzw

Cf. infra via SYNTRA Vlaanderen en het Management SYNTRA Netwerk om.

9.5 SYNTRA Vlaanderen

1. **Aanwezigheid functiebeschrijving en/ of evaluatie/ jaardoelstelling met resultaatgebieden/ competenties voor klachtenbehandelaars/ klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijke moeten kunnen werken:** Ja.
2. **Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling:** Ook naar 2018 gaat SYNTRA Vlaanderen het engagement aan om de klachtenbehandeling naar een hoger professioneel niveau te tillen. Er zal ook in de zomer overleg plaatsvinden tussen de verschillende SYNTRA koepels onder leiding van SYNTRA Vlaanderen.
3. **Maakt de kwaliteitsmanager deel uit van het netwerk klachtenbehandelaars en/ of is er een duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement:** Ja.
4. **Is er een mogelijkheid tot rapportage aan een leidend ambtenaar/ directiecomité/ minister:**
Ja.
5. **Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst:** Ja.

6. **Is er aandacht voor beleidsaspecten/ verbeteracties in het klachtenrapport:** In 2017 werden uit het rapport enkele verbeteracties voor het beleid gehaald, vooral rond rapportering.
7. **Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst:** Vorig jaar waren er enkele vraagtekens omtrent de onvolledigheid van het deelrapport van SYNTRA vzw en SYNTRA Vlaanderen. In het kader hiervan werd in juni 2017 een vergadering georganiseerd samen met de Vlaamse Ombudsdienst en de klachtencoördinator van het Departement WSE. Hierop werden de pijnpunten op tafel gelegd en werden verbeteracties voorgesteld.

9.6 VDAB

1. **Aanwezigheid functiebeschrijving en/ of evaluatie/ jaardoelstelling met resultaatgebieden/ competenties voor klachtenbehandelaars/ klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijke moeten kunnen werken:** Ja.
2. **Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling:** De kennisdeling vindt plaats tijdens opleidingen voor nieuwe en meer ervaren behandelaars. Verder worden overlegmomenten tussen de klantendiensten geagendeerd en 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.
3. **Maakt de kwaliteitsmanager deel uit van het netwerk klachtenbehandelaars en/ of is er een duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement:** Ja.
4. **Is er een mogelijkheid tot rapportage aan een leidend ambtenaar/ directiecomité/ minister:** Ja.
5. **Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst:** Ja.
6. **Is er aandacht voor beleidsaspecten/ verbeteracties in het klachtenrapport:** Ja.
7. **Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst:** Ja.
8. **Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers:** Ja.

10 Conclusie

Algemeen kan gesteld worden dat in 2017 voor het Beleidsdomein Werk en Sociale Economie, het aantal ontvangen klachten steeg met ongeveer 5%: van 2.302 klachten in 2016 naar 2.416 klachten in 2017. Toch hoeft dit niet zozeer te betekenen dat de entiteit haar werk niet goed doet. Immers worden de klachtenplatformen van de Vlaamse Overheid steeds meer gepromoot en dus ook steeds bekender. Daarnaast merkt ook het Beleidsdomein WSE de algemeen waargenomen tendens van de mondige burger op.

Zo stelden **SYNTRA Vlaanderen** en **SYNTRA vzw** vast dat zij steeds meer klachten ontvingen betreffende ontevredenheid over genomen beslissingen inzake evaluaties en examenresultaten. En ook de verschillende diensten bij het **Departement WSE** ondervinden dit: steeds meer burgers vinden de weg naar het klachtenplatform wanneer zij niet akkoord gaan met een weigering voor toekenning van een bepaalde premie.

Met 1.719 ontvangen klachten, blijft **VDAB** degene met het hoogste aantal klachten. En toch mag er geconcludeerd worden dat zij op vlak van klantgerichtheid een voorbeeld zijn. Cijfers van tevredenheidsmetingen tonen namelijk aan dat de overgrote meerderheid (72%) van de klachtindieners tevreden is met de behandeling van hun klachtendossier.

Zoals elk jaar is **ESF** de goede leerling van de klas met het minste aantal ontvangen klachten. Doordat hun werking sterk vastligt in wettelijke procedures, kunnen zij rekenen op grondig uitgewerkte beroepsmogelijkheden waardoor zij nog maar weinige 'echte' klachten ontvangen.

Naar aanleiding van de aanbevelingen van de ombudsman van vorig jaar, werden in 2017 duidelijke afspraken gemaakt met **Sodexo** omtrent de klachtenafhandeling en de rapportering hiervan. Aan de hand van duidelijke SLA's en een maandelijkse rapportering, blijft het Departement WSE een vinger aan de pols houden. Uiteindelijk vertaalde de nauwe samenwerking tussen de verschillende diensten zich in een mooie score: uit tevredenheidsenquêtes blijkt dat de gebruikers van dienstencheques zeer tevreden zijn over de dienstverlening van Sodexo.

In 2018 zal het Beleidsdomein Werk en Sociale Economie niet op haar lauweren rusten. Er wordt gestreefd naar een nauwere samenwerking tussen de verschillende klachtencoördinatoren van het beleidsdomein, wat zich ongetwijfeld zal vertalen in een positieve invloed op de klantenwerking en dienstverlening naar de burger toe.

11 Bijlagen

11.1 Overzicht van de grafieken en tabellen

Figuur 1: Aantal ontvangen klachten 2017 Departement WSE	13
Figuur 2: Overzicht gegronde en opgeloste klachten 2017 SYNTRA AB	17
Figuur 3: Overzicht type klachten volgens categorie 2017 SYNTRA AB	18
Figuur 4: Overzicht gegronde en opgeloste klachten 2017 SYNTRA Limburg	19
Figuur 5: Overzicht type klachten volgens categorie 2017 SYNTRA Limburg	20
Figuur 6: Overzicht gegronde klachten 2017 SYNTRA Midden-Vlaanderen	21
Figuur 7: Overzicht type klachten volgens categorie 2017 SYNTRA Midden-Vlaanderen	21
Figuur 8: Overzicht gegronde klachten 2017 SYNTRA Vlaanderen	22
Figuur 9: Overzicht type klachten volgens categorie SYNTRA Vlaanderen.....	23
Figuur 10: Overzicht gegronde klachten 2017 VDAB	23
Figuur 11: Overzicht type klachten volgens categorie 2017 VDAB	24
Figuur 12: Overzicht opgeloste klachten VDAB	24
Figuur 13: Overzicht aantal ontvankelijke klachten 2014 - 2017 Departement WSE.....	25
Figuur 14: Overzicht gegronde klachten vrijstellingen 2017 VDAB	43
Tabel 1: Overzicht aantal klachten 2017 Beleidsdomein WSE.....	10
Tabel 2: Overzicht aantal onontvankelijke klachten 2017 Beleidsdomein WSE.....	11
Tabel 3: Overzicht aantal ontvankelijke klachten, gegronde klachten en categorie doorlooptijden Beleidsdomein WSE.....	11
Tabel 4: Aantal contactopnames Sodexo.....	12
Tabel 5: Top 10 contacten gebruikers Sodexo	16
Tabel 6: Top 10 contacten erkende ondernemingen Sodexo	16
Tabel 7: Inhoudelijk overzicht ontvankelijke klachten 2017 SYNTRA Brussel	29
Tabel 8: Aantal ontvangen klachten 2017 ESF	56
Tabel 9: Aantal onontvankelijke klachten 2017 ESF	56
Tabel 10: Overzicht ontvankelijke, gegronde en opgeloste klachten 2017 ESF	57
Tabel 11: Overzicht (deels) gegronde klachten volgens categorie 2017 ESF.....	57
Tabel 12: Aantal ontvangen klachten 2017 Departement WSE.....	58
Tabel 13: Overzicht aantal klachten 2017 SYNTRA vzw	59
Tabel 14: Overzicht onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid 2017 SYNTRA vzw.....	59
Tabel 15: Overzicht ontvankelijke klachten volgens gegrondheid 2017 SYNTRA vzw.....	60
Tabel 16: Overzicht (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing 2017 SYNTRA vzw	60
Tabel 17: Overzicht (deels) gegronde klachten volgens ombudsnorm 2017 SYNTRA vzw.....	60
Tabel 18: Overzicht aantal klachten 2017 SYNTRA Vlaanderen.....	61
Tabel 19: Overzicht onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid 2017 SYNTRA Vlaanderen	61
Tabel 20: Overzicht ontvankelijke klachten volgens gegrondheid en mate van oplossing 2017 SYNTRA Vlaanderen	62
Tabel 21: Overzicht (deels) gegronde klachten volgens ombudsnorm 2017 SYNTRA Vlaanderen	62
Tabel 22: Overzicht aantal klachten 2017 VDAB.....	63
Tabel 23: Overzicht onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid 2017 VDAB.....	63
Tabel 24: Overzicht ontvankelijke klachten volgens gegrondheid en mate van oplossing 2017 VDAB	64

Tabel 25: Overzicht (deels) gegronde klachten volgens ombudsnorm 2017 VDAB	64
Tabel 26: Totaal aantal contactopnames 2017 Sodexo	65
Tabel 27: Gebruikers: contacten via telefoon 2017 Sodexo	65
Tabel 28: Gebruikers: contacten via e-mail 2017 Sodexo.....	65
Tabel 29: Gebruikers: klachten via het klachtenformulier Beveiligde Webzone 2017 Sodexo	65
Tabel 30: Erkende ondernemingen: contacten via telefoon 2017 Sodexo.....	66
Tabel 31: Erkende ondernemingen: contacten via e-mail 2017 Sodexo	66
Tabel 32: Erkende ondernemingen: contacten via klachtenformulier Beveiligde Webzone 2017 Sodexo	66
Tabel 33: Gebruikers en ondernemingen: klachten en vragen via Vlaamse Ombudsdienst, DWSE en 1700-lijn 2017 Sodexo	66
Tabel 34: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van gegrondheid SYNTRA AB 2017.....	67
Tabel 35: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van oplossing 2017 SYNTRA AB.....	67
Tabel 36: Inhoudelijk overzicht klachten volgens ombudsnormen 2017 SYNTRA AB	68
Tabel 37: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van gegrondheid 2017 SYNTRA Brussel	69
Tabel 38: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van oplossing 2017 SYNTRA Brussel.....	69
Tabel 39: Inhoudelijk overzicht klachten volgens ombudsnorm 2017 SYNTRA Brussel.....	70
Tabel 40: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van gegrondheid 2017 SYNTRA Limburg.....	71
Tabel 41: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van oplossing 2017 SYNTRA Limburg	71
Tabel 42: Inhoudelijk overzicht klachten volgens ombudsnorm 2017 SYNTRA Limburg	72
Tabel 43: Inhoudelijk overzicht van klachten volgens mate van gegrondheid 2017 SYNTRA Midden-Vlaanderen	73
Tabel 44: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van oplossing 2017 SYNTRA Midden-Vlaanderen	73
Tabel 45: Inhoudelijk overzicht klachten volgens ombudsnormen 2017 SYNTRA Midden-Vlaanderen	74
Tabel 46: Inhoudelijk overzicht van klachten volgens mate van gegrondheid 2017 SYNTRA Vlaanderen	75
Tabel 47: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van oplossing 2017 SYNTRA Vlaanderen.....	75
Tabel 48: Inhoudelijk overzicht klachten volgens ombudsnorm 2017 SYNTRA Vlaanderen	76
Tabel 49: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van gegrondheid 2017 VDAB.....	77
Tabel 50: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van oplossing 2017 VDAB.....	77
Tabel 51: Boordtabel maatregelen DWSE.....	82

11.2 Bijlage 1: Cijfergegevens ESF

Totaal aantal klachten		6
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen	6
	Meer dan 45 dagen	0
	<i>Gemiddelde</i>	<i>20</i>

Tabel 8: Aantal ontvangen klachten 2017 ESF

Bron: ESF

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

Tabel 9: Aantal onontvankelijke klachten 2017 ESF

Bron: ESF

Aantal ontvankelijke klachten		5
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	3
	Deels gegrond	0
	Ongegrond	2
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	0
	Onopgelost	2

Tabel 10: Overzicht ontvankelijke, gegronde en opgeloste klachten 2017 ESF

Bron: ESF

Geschonden ombudsnorm	
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing	0
De burger voelt zich onheus bejegend	2
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend	1
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft	0
De burger klaagt over de bereikbaarheid	0
Andere	0

Tabel 11: Overzicht (deels) gegronde klachten volgens categorie 2017 ESF

Bron: ESF

11.3 Bijlage 2: Cijfergegevens Departement Werk en Sociale Economie

Totaal aantal klachten	206
Aantal onontvankelijke klachten	40
Aantal ontvankelijke klachten	166

Tabel 12: Aantal ontvangen klachten 2017 Departement WSE

Bron: Departement WSE

11.4 Bijlage 3: Cijfergegevens SYNTRA vzw

		SAB ¹¹	SBR	SLI	SMVL	SWE	Totaal
Totaal aantal klachten		230	16	55	35	61	397
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen	230	16	50	34	61	391
	Meer dan 45 dagen	0	0	5	1	0	6
	<i>Gemiddelde</i>	<i>7</i>	<i>1</i>	<i>23</i>	<i>10</i>	<i>6</i>	<i>11</i>

Tabel 13: Overzicht aantal klachten 2017 SYNTRA vzw

Bron: SYNTRA vzw

		SAB	SBR	SLI	SMVL	SWE	Totaal
Totaal aantal onontvankelijke klachten		140	9	0	7	0	156
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	0	0	0	0	0	0
	Meer dan een jaar voordien	5	0	0	0	0	5
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0	0	0	0	0	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	0	0	0	0	0	0
	Kennelijk ongegrond	117	1	0	0	0	118
	Geen belang	0	0	0	6	0	6
	Anoniem	0	0	0	0	0	0
	Beleid en regelgeving	17	4	0	1	0	22
	Geen Vlaamse Overheid	1	0	0	0	0	1
	Interne personeelsgelegenheden	0	4	0	0	0	4

Tabel 14: Overzicht onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid 2017 SYNTRA vzw

Bron: SYNTRA vzw

¹¹ SYNTRA Antwerpen en Vlaams-Brabant (SAB), SYNTRA Brussel (SBR), SYNTRA Limburg (SLI), SYNTRA Midden-Vlaanderen (SMVL) en SYNTRA West (SWE)

		SAB	SBR	SLI	SMVL	SWE	Totaal
Aantal ontvankelijke klachten		90	7	55	28	61	241
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde	32	7	23	0	61	123
	Deels gegronde	44	0	22	8	0	74
	Ongegronde	14	0	10	20	0	44

Tabel 15: Overzicht ontvankelijke klachten volgens gegrondheid 2017 SYNTRA vzw
Bron: SYNTRA vzw

		SAB	SBR	SLI	SMVL	SWE	Totaal
Aantal gegronde en deels gegronde klachten		76	7	45	8	61	197
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	35	7	34	0	52	128
	Deels opgelost	19	0	7	8	7	41
	Onopgelost	22	0	4	0	2	28

Tabel 16: Overzicht (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing 2017 SYNTRA vzw
Bron: SYNTRA vzw

		SAB	SBR	SLI	SMVL	SWE	Totaal
Gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnorm	De burger gaat niet akkoord met de prestatie of beslissing	43	4	26	2	5	80
	De burger voelt zich onheus bejegend	19	2	6	2	7	36
	De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend	9	0	9	1	8	27
	De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft	3	0	1	2	0	6
	De burger klaagt over de bereikbaarheid	0	0	0	0	0	0
	Andere	2	1	3	1	41	48

Tabel 17: Overzicht (deels) gegronde klachten volgens ombudsnorm 2017 SYNTRA vzw
Bron: SYNTRA vzw

11.5 Bijlage 4: Cijfergegevens SYNTRA Vlaanderen

Totaal aantal klachten		88
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen	77
	Meer dan 45 dagen	7
	<i>Gemiddelde</i>	21

Tabel 18: Overzicht aantal klachten 2017 SYNTRA Vlaanderen

Bron: SYNTRA Vlaanderen

Aantal onontvankelijke klachten		4
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	0
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
	Kennelijk ongegrond	0
	Geen belang	4
	Anoniem	0
	Beleid en regelgeving	0
	Geen Vlaamse overheid	0
	Interne personeelsaangelegenheden	0

Tabel 19: Overzicht onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid 2017 SYNTRA Vlaanderen

Bron: SYNTRA Vlaanderen

Aantal ontvankelijke klachten		84
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	23
	Deels gegronnd	26
	Ongegronnd	35
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	48
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	0

Tabel 20: Overzicht ontvankelijke klachten volgens gegrondheid en mate van oplossing 2017 SYNTRA Vlaanderen
Bron: SYNTRA Vlaanderen

Geschonden ombudsnorm	
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing	39
De burger voelt zich onheus bejegend	2
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend	0
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft	3
De burger klaagt over de bereikbaarheid	2
Andere	3

Tabel 21: Overzicht (deels) gegronde klachten volgens ombudsnorm 2017 SYNTRA Vlaanderen
Bron: SYNTRA Vlaanderen

11.6 Bijlage 5: Cijfergegevens VDAB

		Aantal
Totaal aantal klachten:		1.719
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord <i>(cijfers voor de 1488 ontvankelijke klachten)</i>	0-45 dagen	1473
	Meer dan 45 dagen	15
	Gemiddelde	15

Tabel 22: Overzicht aantal klachten 2017 VDAB

Bron: VDAB

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	24
	Meer dan een jaar voor indiening	10
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	25
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	1
	Kennelijk ongegrond	2
	Geen belang	11
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	23
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
	VDAB niet bevoegd	87
	Ingetrokken/ privacy geen toestemming/ opgevraagde informatie niet ontvangen	44

Tabel 23: Overzicht onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid 2017 VDAB

Bron: VDAB

Aantal ontvankelijke klachten:		1.488
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	169
	Deels gegrond	256
	Ongegrond	1.031
	Geen oordeel	32
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	289
	Deels opgelost	83
	Onopgelost	53

Tabel 24: Overzicht ontvankelijke klachten volgens gegrondheid en mate van oplossing 2017 VDAB
Bron: VDAB

Ombudsnorm ¹²	Aantal
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing	197
De burger voelt zich onheus bejegend	54
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend	141
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft	59
De burger klaagt over de bereikbaarheid	16
Andere	/

Tabel 25: Overzicht (deels) gegronde klachten volgens ombudsnorm 2017 VDAB
Bron: VDAB

¹² Elke (deels) gegronde klacht kan onder meer dan 1 ombudsnorm geplaatst worden

11.7 Bijlage 6: Cijfergegevens Sodexo

	Aantal
Totaal aantal contactopnames (inclusief klachten)	299.091

Tabel 26: Totaal aantal contactopnames 2017 Sodexo

Bron: Sodexo

Inkomende oproepen	171.430
Behandelde oproepen	155.520 (90,72%)

Tabel 27: Gebruikers: contacten via telefoon 2017 Sodexo

Bron: Sodexo

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de e-mails en de verzenddatum van uw antwoord	Ontvangen	89.257
	Behandeld	88.525 (99,18%)
	>2 werkdagen	81.097 (90,86 %)
	>3 werkdagen	87.754 (98,32 %)

Tabel 28: Gebruikers: contacten via e-mail 2017 Sodexo

Bron: Sodexo

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klachten en de verzenddatum van uw antwoord	Ontvangen	1.380
	Behandeld	1.380 (100%)
	>2 werkdagen	1.305 (94,57 %)
	>3 werkdagen	1.348 (97,68 %)

Tabel 29: Gebruikers: klachten via het klachtenformulier Beveiligde Webzone 2017 Sodexo

Bron: Sodexo

Inkomende oproepen	23.704
Behandelde oproepen	22.609 (95,38 %)

Tabel 30: Erkende ondernemingen: contacten via telefoon 2017 Sodexo

Bron: Sodexo

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de e-mails en de verzenddatum van uw antwoord	Ontvangen	12.871
	Behandeld	11.982 (93,09 %)
	>2 werkdagen	11.789 (98,39 %)
	>3 werkdagen	(99,80 %)

Tabel 31: Erkende ondernemingen: contacten via e-mail 2017 Sodexo

Bron: Sodexo

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klachten en de verzenddatum van uw antwoord	Ontvangen	72
	Behandeld	72 (100 %)
	>2 werkdagen	72 (100 %)
	>3 werkdagen	72 (100 %)

Tabel 32: Erkende ondernemingen: contacten via klachtenformulier Beveiligde Webzone 2017 Sodexo

Bron: Sodexo

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klachten/vragen en de verzenddatum van uw antwoord	Ontvangen	377
	Behandeld	375 (99,46 %)
	>2 werkdagen	333 (88,80 %)
	>3 werkdagen	351 (93,60 %)
	>45 werkdagen	375 (100 %)

Tabel 33: Gebruikers en ondernemingen: klachten en vragen via Vlaamse Ombudsdienst, DWSE en 1700-lijn 2017 Sodexo

Bron: Sodexo

11.8 Bijlage 7: Inhoud van de klachten SYNTRA Antwerpen en Vlaams-Brabant

	Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegronnd
Attesten	1	0	0
Betwistingen, evaluaties en vrijstellingen	8	12	6
Curriculum en inhoud cursus	8	16	2
Examenregeling	2	1	0
Facturatieproblemen	1	9	4
Infrastructuur	4	4	2
Afgelaste cursussen	7	0	0
SYNTRA Vlaanderen	1	2	0
TOTAAL	32	44	14

Tabel 34: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van gegrondheid SYNTRA AB 2017

Bron: SYNTRA AB

	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost
Attesten	1	0	0
Betwistingen, evaluaties en vrijstellingen	18	3	5
Curriculum en inhoud cursus	12	9	5
Examenregeling	3	0	0
Facturatieproblemen	6	1	7
Infrastructuur	4	2	4
Afgelaste cursussen	1	0	6
SYNTRA Vlaanderen	1	1	1
TOTAAL	46	16	28

Tabel 35: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van oplossing 2017 SYNTRA AB

Bron: SYNTRA AB

	Niet akkoord met prestatie	Onheus bejegend	Informatieverstrekking ontoereikend	Te lang uitblijven van prestatie	Bereikbaarheid	Andere
Attesten	0	0	1	0	0	0
Betwistingen, evaluaties en vrijstellingen	10	10	0	0	0	0
Curriculum en inhoud cursus	13	7	4	0	0	0
Examenregeling	2	1	0	0	0	0
Facturatieproblemen	9	0	0	1	0	0
Infrastructuur	3	2	1	1	0	1
Afgelaste cursussen	0	7	0	0	0	0
SYNTRA Vlaanderen	3	0	0	0	0	0
TOTAAL	40	27	6	2	0	1

Tabel 36: Inhoudelijk overzicht klachten volgens ombudsnormen 2017 SYNTRA AB
Bron: SYNTRA AB

11.9 Bijlage 8: Inhoud van de klachten SYNTRA Brussel

	Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegronnd
Resultaten	1	0	0
Docent	2	0	0
Organisatie	2	0	0
Startuur	1	0	0
Klacht van docent: niveau en attitude cursist	1	0	0
TOTAAL	7	0	0

Tabel 37: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van gegronndheid 2017 SYNTRA Brussel
Bron: SYNTRA Brussel

	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost
Resultaten	1	0	0
Docent	2	0	0
Organisatie	2	0	0
Startuur	1	0	0
Klacht van docent: niveau en attitude cursist	1	0	0
TOTAAL	7	0	0

Tabel 38: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van oplossing 2017 SYNTRA Brussel
Bron: SYNTRA Brussel

	Niet akkoord met prestatie	Onheus bejegend	Informatieverstrekking ontoereikend	Te lang uitblijven van prestatie	Bereikbaarheid	Andere
Resultaten	0	1	0	0	0	0
Docent	1	1	0	0	0	0
Organisatie	2	0	0	0	0	0
Startuur	1	0	0	0	0	0
Klacht van docent: niveau en attitude cursist	0	0	0	0	0	1
TOTAAL	4	2	0	0	0	1

Tabel 39: Inhoudelijk overzicht klachten volgens ombudsnorm 2017 SYNTRA Brussel

Bron: SYNTRA Brussel

11.10 Bijlage 9: Inhoud van de klachten SYNTRA Limburg

	Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegronnd
Examens en examenresultaten	2	1	3
Communicatie in verband met opleiding	6	8	3
Inhoud opleiding	4	6	4
Probleem met docent	7	5	0
Onheus behandeld	2	1	0
Logistiek	1	0	0
Boekhouding	1	0	0
Andere cursisten	0	1	0
TOTAAL	23	22	10

Tabel 40: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van gegrondheid 2017 SYNTRA Limburg

Bron: SYNTRA Limburg

	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost
Examens en examenresultaten	3	0	0
Communicatie in verband met opleiding	12	2	0
Inhoud opleiding	5	2	3
Probleem met docent	9	2	1
Onheus behandeld	2	1	0
Logistiek	1	0	0
Boekhouding	1	0	0
Andere cursisten	1	0	0
TOTAAL	34	7	4

Tabel 41: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van oplossing 2017 SYNTRA Limburg

Bron: SYNTRA Limburg

	Niet akkoord met prestatie	Onheus bejegend	Informatieverstrekking ontoereikend	Te lang uitblijven van prestatie	Bereikbaarheid	Ander e
Examen en examenresultaten	3	0	0	0	0	0
Communicatie in verband met opleiding	5	3	4	1	0	1
Inhoud opleiding	7	0	2	0	0	1
Probleem met docent	8	1	2	0	0	1
Onheus behandeld	2	1	0	0	0	0
Logistiek	1	0	0	0	0	0
Boekhouding	0	0	1	0	0	0
Andere cursisten	0	1	0	0	0	0
TOTAAL	26	6	9	1	0	3

Tabel 42: Inhoudelijk overzicht klachten volgens ombudsnorm 2017 SYNTRA Limburg
Bron: SYNTRA Limburg

11.11 Bijlage 10: Inhoud van de klachten SYNTRA Midden-Vlaanderen

	Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegronnd
Administratie	0	2	7
Inhoud cursus, curriculum, stages	0	1	1
Docent	0	2	3
Omkadering	0	2	1
Examens en toetsen	0	1	8
TOTAAL	0	8	20

Tabel 43: Inhoudelijk overzicht van klachten volgens mate van gegrondheid 2017 SYNTRA Midden-Vlaanderen
Bron: SYNTRA Midden-Vlaanderen

	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost
Administratie	9	0	0
Inhoud cursus, curriculum, stages	1	1	0
Docent	5	0	0
Omkadering	3	0	0
Examens en toetsen	9	0	0
TOTAAL	27	1	0

Tabel 44: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van oplossing 2017 SYNTRA Midden-Vlaanderen
Bron: SYNTRA Midden-Vlaanderen

	Niet akkoord met prestatie	Onheus bejegend	Informatieverstrekking ontoereikend	Te lang uitblijven van prestatie	Bereikbaarheid	Ander e
Administratieve	1	0	0	1	0	0
Inhoud cursus, curriculum, stages	0	0	1	0	0	0
Docent	0	2	0	0	0	0
Omkadering	0	0	0	1	0	1
Examens en toetsen	1	0	0	0	0	0
TOTAAL	2	2	1	2	0	1

Tabel 45: Inhoudelijk overzicht klachten volgens ombudsnormen 2017 SYNTRA Midden-Vlaanderen
Bron: SYNTRA Midden-Vlaanderen

11.12 Bijlage 11: Inhoud van de klachten SYNTRA Vlaanderen

	Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegronnd
Inschrijvingsgeld of terugbetaling	2	3	6
Diploma (te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma)	4	2	2
Examen (niet akkoord met quotering van punten)	3	7	11
Docent en opleiding (inhoud en kwaliteit van de opleiding; probleem met de docent)	3	2	5
Vrijstelling of toelating geweigerd	0	0	4
Lesplaats	3	2	0
Interne personeelsaangelegenheden	1	1	0
Andere	6	9	8
TOTAAL	22	26	36

Tabel 46: Inhoudelijk overzicht van klachten volgens mate van gegrondheid 2017 SYNTRA Vlaanderen

Bron: SYNTRA Vlaanderen

	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost
Inschrijvingsgeld of terugbetaling	2	0	0
Diploma (te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma)	4	0	0
Examen (niet akkoord met quotering van punten)	3	0	0
Docent en opleiding (inhoud en kwaliteit van de opleiding; probleem met de docent)	3	0	0
Vrijstelling of toelating geweigerd	0	0	0
Lesplaats	3	0	0
Interne personeelsaangelegenheden	1	0	0
Andere	6	0	0
TOTAAL	22	0	0

Tabel 47: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van oplossing 2017 SYNTRA Vlaanderen

Bron: SYNTRA Vlaanderen

	Niet akkoord met prestatie	Onheus bejegen d	Informatieve rstrekk ing ontoe reiken d	Te lang uitblijven van prestatie	Bereikbaar heid	Ander e
Inschrijvingsgeld of terugbetaling	4	0	0	0	0	0
Diploma (te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma)	0	0	0	3	0	2
Examen (niet akkoord met quotering van punten)	11	0	0	0	0	0
Docent en opleiding (inhoud en kwaliteit van de opleiding; probleem met de docent)	6	0	0	0	0	0
Vrijstelling of toelating geweigerd	0	0	0	0	0	0
Lesplaats	2	0	0	0	2	0
Interne personeelsaangelegenheden	1	1	0	0	0	0
Andere	14	1	0	0	0	1
TOTAAL	38	2	0	3	2	3

Tabel 48: Inhoudelijk overzicht klachten volgens ombudsnorm 2017 SYNTRA Vlaanderen

Bron: SYNTRA Vlaanderen

11.13 Bijlage 12: Inhoud van de klachten VDAB

	Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegrond	Geen oordeel
Ik heb een matchingbehoefte	221	151	989	29
Loopbaanbegeleiding	11	6	2	1
Ondersteuning bij collectief ontslag	1	0	2	0
Financiële tegemoetkoming	9	4	22	0
Controledienst	0	1	7	0
Servicelijn, website, facility en HRM	14	7	9	2
TOTAAL	256	169	1.031	32

Tabel 49: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van gegrondheid 2017 VDAB

Bron: VDAB

	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost
Ik heb een matchingbehoefte	246	77	49
Loopbaanbegeleiding	16	1	0
Ondersteuning bij collectief ontslag	1	0	0
Financiële tegemoetkoming	13	0	0
Controledienst	0	0	1
Servicelijn, website, facility en HRM	13	5	3
TOTAAL	289	83	53

Tabel 50: Inhoudelijk overzicht klachten volgens mate van oplossing 2017 VDAB

Bron: VDAB

11.14 Bijlage 13: Maatregelen DWSE

Maatregel/kernproces	Volume 2016	Volume 2017	Totale DLT	Externe DLT	Score wettelijke bepaling	Bevoegdheid inspectie	Controles inspectie	In uitdoof	In beheer van derden	Aantal ontvankelijke klachten
<i>JD bevorderen van transities naar werk en faciliteren van werk</i>										
Aanwervingsincentive voor langdurig werkzoekenden	n.v.t.	1 280	1*	0*	100%*	x				
Activa-uitkeringen						x		x	x	
Arbeidskaarten	24 955	23 243				x	816			5
Beroepskaarten (tem 10/2017)	735	656				x	67			
DAC	9 180	5 240				x	58	x		
Doelgroepkorting						x			x	
GESCO (tem Q32017)	13 359	1 242				x	17	x		
Jongerenbonus	9	13	15			x		x		
Startbaanovereenkomsten	127	156	124		65%	x		x		
Mentorkorting						x			x	1
Mentorkorting aanvragen	503	534	11			x				
Regionale toetsing	56	46	9	4	100%					
Sectorkorting						x			x	
Uitzendkantoren		48			100%	x	280			42
Nieuwe aanvragen		34	65	56		x				
Bijkomende aanvragen		9	46	37		x				
Weigering		3	117	77		x				
Intrekking		2	113	5		X				
VOP	1 226***	7 230			x	x				10

Nieuwe aanvraag	1 125	6 086	86	44		x				
Verhoging		304	145	83		x				
Verlenging	1	840	166	109		x				
Werkhervattingstoelage						x		x	x	
Ervaringsfonds (saldering)		89			100%	x		x		
Aanmoedigingspremies	65 498	48 942	38	4		x				22
Papier	40 702	30 834	54	5		x				
Online	24796	18 108	10	3		x				
Dienstencheques		198				x	309			70
Aanvragen	38	36	50	36	100%	x				
Vrijwillige intrekking	87	63	28	n.v.t.		x				
Inbreukdossier	17	53	111	34		x				
Ambtshalve intrekking	226	296	91	79		x				
<i>Intrekking</i>	32	56	194	146						
<i>Afgesloten zonder gevolg</i>	194	240	67	60						
Dienstencheques opleidingsfonds	1 360	1 968				x				
Aanvragen	165	230	89	45	83%	x				
Terugbetalingen	1 195	1 738	120	2		x				
Vlaams zorgkrediet	1 153****	11 752	39	5		x	1			8
Papier	1 030	8 298	69	5		x				
Online	1 153	3 454	9	4		x				
Loopbaanonderbreking OS						x		x	x	
Sectorconvenants	92	47				x				
Administratieve geldboeten	291	523								
Maatregel/kernproces		# volume	Totale DLT	Externe DLT	Score wettelijke bepaling	Bevoegdheid inspectie	Controles inspectie	In uitdoof	In beheer van derden	

JF Versterken van competenties voor werkenden, werkzoekenden en ondernemers

Start- en stagebonus	8 617	8 773				x				4
Initiële aanvragen	3 068	3 578				x				
Betalingsaanvragen	5 549	5 195				x				
Betaald educatief verlof	7 120	7 173	249	23		x	72			3
Ervaringsbewijs	539	424	13	2		x				
Sociale promotie	842	677	30			x				
JE Inschakelen van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt met aandacht voor maatschappelijke noden en diensten en het faciliteren van sociaal ondernemerschap en MVO										
Activiteitencoöperaties						x	5			
Subsidieaanvraag		5				x				
Saldering		10				x				
Adviespremies						x				
Subsidieaanvraag		53			100%	x				
saldering		39			100%	x				
Arbeidszorg experimentele projecten						x				
Oproep		1				x				
Subsidieaanvraag		30				x				
Saldering		30				x				
Arbeidszorg structurele projecten						x	1			
Fiche goedkeuren		1 080				x				
Prestatiestaat		17 571			100%**	x				
Beschutte werkplaatsen (prestatiestaat)		82 385				x	1			
Loopbaan- en diversiteitsplannen (saldering)		141				x	2			
ERSV						x		x		
Saldering		2				x				
Investeringssubsidies BW (saldering)		1				x				
Invoegbedrijven (prestatiestaat)		715			100%	x		x		
Lokale diensteneconomie (incl. VIA)						x	6			

Oproep		2				x				
Aanvraag		82			100%	x				
Subsidieaanvraag VIA		81								
Fiche goedkeuren		215			100%	x				
Focus op talent (overheidsopdracht)						x				
Oproep		4				x				
Gunning		4				x				
Saldering		6				x				
Focus op talent (subsidieaanvraag)		5				x				
Regierol (subsidieaanvraag)		32			100%	x				
SINE-erkenningen (aanvraag)		432				x				
Sociale werkplaatsen						x				1
Fiches goedkeuren		5 845				x				
Prestatiestaten		68 165			100%	x				
Ondernemerschap & MVO (overheidsopdracht)						x	1			
Oproep		34				x				
Gunning		34				x				
Saldering		85				x				
Maatregel/kernproces		# volume	Totale DLT	Externe DLT	Score wettelijke bepaling	Bevoegdheid inspectie	Controles inspectie	In uitvoer	In beheer van derden	
Ondernemerschap & MVO (subsidieaanvraag)						x				
Oproep		4				x				
Subsidieaanvraag		141				x				
Saldering		119				x				
BNCTO						x	1			
Subsidieaanvraag		1				x				
Saldering		1				x				

VIA										
Vlaamse Sociale Inspectie: overige controles in andere processen /maatregelen binnen en buiten DWSE										
Bestrijding antidiscriminatie						x	172			
ESF						x	30			
Opleidingscheques						x	18			
Private arbeidsbemiddeling anders dan uitzend						x	20			
Taaldecreet						x	35			
Sociale interventie						x	19			
Outplacement						x				
Loopbaanbegeleiding						x				
Tijdelijke werkervaring						x				
Werk Zorg (W ²)						x				
PWA						x				
Wijk-werken						x				
art. 57quater, 60 en 61						x				
IBO/beroepsopleiding						X				
Doelgroepkorting art. 60?						x				
BTOM						x				

Tabel 51: Boordtabel maatregelen DWSE

Bron: DWSE

Energie, Water, Omgeving en Wonen

3.931 klachten

Vragenlijst voor het verslag 2017 over uw klachtenmanagement

naam entiteit/beleidsdomein: Departement Omgeving

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	
VMM	19
OVAM	18
VEA	16
ANB	66
VLM	50
ONROEREND ERFGOED	18
WONEN VLAANDEREN	252
DEPARTEMENT OMGEVING (waarvan 16 beleidsveld L&E en 15 beleidsveld RO)	31
AQUAFIN	316
DE WATERGROEP	1671
VMSW	64

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	
	VMM	18
	OVAM	18
	VEA	16

	ANB	64
	VLM	44
	ONROEREND ERFGOED	17
	WONEN VLAANDEREN	209
	DEPARTEMENT OMGEVING	13
	AQUAFIN	295
	meer dan 45 dagen:	
	VMM	1
	OVAM	0
	VEA	0
	ANB	2
	VLM	6
	ONROEREND ERFGOED	1
	WONEN VLAANDEREN	24
	DEPARTEMENT OMGEVING	3
	AQUAFIN	21
	DE WATERGROEP	Cfr. opmerking
	gemiddelde:	
	VMM	18,5
	OVAM	5,2
	VEA	7,5
	ANB	5
	VLM	29
	ONROEREND ERFGOED	28
	WONEN VLAANDEREN	28.5
	AQUAFIN	12.3

Aantal onontvankelijke klachten:	
VMM	2

OVAM	4
VEA	6
ANB	15
VLM	20
ONROEREND ERFGOED	3
WONEN VLAANDEREN	40
DEPARTEMENT OMGEVING	16
AQUAFIN	37
DE WATERGROEP	61
VMSW	40

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	VLM	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Schadedossier:	
	DE WATERGROEP	2
	OVAM	4
	VLM	3
	WONEN VLAANDEREN	24
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	ANB	3
	VLM	1
	ONROEREND ERFGOED	1
	WONEN VLAANDEREN	1
	DE WATERGROEP	1
	Kennelijk ongegrond:	
	ANB	2
	WONEN VLAANDEREN	1

	DE WATERGROEP	41
	Geen belang:	
	ANB	3
	WONEN VLAANDEREN	1
	DE WATERGROEP	3
	Anoniem:	
	DE WATERGROEP	2
	ANB	1
	VLM	1
	Beleid en regelgeving:	
	VEA	6
	ANB	1
	VLM	7
	ONROEREND ERFGOED	1
	WONEN VLAANDEREN	6
	DE WATERGROEP	6
	Geen Vlaamse overheid:	
	VMM	x
	VLM	7
	ONROEREND ERFGOED	1
	WONEN VLAANDEREN	7
	AQUAFIN	37
	DE WATERGROEP	6
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	
VMM	17
OVAM	14
VEA	10
ANB	51

VLM	30
ONROEREND ERFGOED	15
WONEN VLAANDEREN	181
DEPARTEMENT OMGEVING	16
AQUAFIN	279
DE WATERGROEP	1610
VMSW	24

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	VMM	1
	OVAM	10
	VEA	1
	ANB	19
	VLM	3
	ONROEREND ERFGOED	2
	WONEN VLAANDEREN	74
	DEPARTEMENT OMGEVING	7
	AQUAFIN	188
	DE WATERGROEP	600
	VMSW	11
	deels gegrond:	
	OVAM	2
	VMM	6
	VEA	1
	ANB	17
	VLM	3
	ONROEREND ERFGOED	5
	DEPARTEMENT OMGEVING	4
	AQUAFIN	44

	geen oordeel mogelijk:	
	WONEN VLAANDEREN	
	ongegrond:	21
	VMM	10
	OVAM	2
	VEA	8
	ANB	15
	VLM	24
	ONROEREND ERFGOED	8
	WONEN VLAANDEREN	91
	DEPARTEMENT OMGEVING	5
	AQUAFIN	47
	DE WATERGROEP	920

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	
	VMM	5
	OVAM	14
	VEA	2
	ANB	36
	VLM	5
	ONROEREND ERFGOED	4
	WONEN VLAANDEREN	46
	DEPARTEMENT OMGEVING	3
	AQUAFIN	172
	DE WATERGROEP	591
	deels opgelost:	
	VMM	2
	VLM	1
	ONROEREND ERFGOED	3

	DEPARTEMENT OMGEVING	5
	AQUAFIN	24
	onopgelost:	
	WONEN VLAANDEREN (waarvan 27 niet herstelbaar door aard klacht)	34
	DEPARTEMENT OMGEVING	3
	AQUAFIN	36
	DE WATERGROEP	9

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:	
VMM	2
ANB	3
WONEN VLAANDEREN	58
AQUAFIN	21
DE WATERGROEP	46
Te lange behandeltermijn:	
OVAM	4
ANB	14
AQUAFIN	9
WONEN VLAANDEREN	13
DE WATERGROEP	101
Ontoereikende informatieverstrekking:	
ANB	12
VMM	3
OVAM	1
WONEN VLAANDEREN	10
AQUAFIN	8

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
VEA	1
VLM	1
ONROEREND ERGOED	2
Afdoende motivering:	
AQUAFIN	177
Gelijkheid en onpartijdigheid:	

DE WATERGROEP	130
Onvoldoende bereikbaarheid:	
OVAM	1
ANB	7
WONEN VLAANDEREN	2
AQUAFIN	7
DE WATERGROEP	17
Onheuse bejegening:	
VMM	1
WONEN VLAANDEREN	26
AQUAFIN	10
DE WATERGROEP	116
Andere:	
VMM	1
OVAM	6
DE WATERGROEP	190

Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
OVAM	2
ONROEREND ERGOED	1
DEPARTEMENT OMGEVING	11
Redelijkheid en evenredigheid:	
ONROEREND ERFGOED	1
Correcte bejegening:	
VLM	1
Actieve dienstverlening:	
ONROEREND ERFGOED	2
DEPARTEMENT OMGEVING	9
Deugdelijke correspondentie:	
VLM	3
DEPARTEMENT OMGEVING	1
Vlotte bereikbaarheid:	
OVAM	1
ONROEREND ERFGOED	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
OVAM	1
VEA	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	

OVAM	4
DEPARTEMENT OMGEVING	5
Redelijke behandeltermijn:	
OVAM	4
VLM	1
DEPARTEMENT OMGEVING	2
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	VMM	2
	VLM	4
	ONROEREND ERFGOED	2
	WONEN VLAANDEREN	47
	AQUAFIN	7
	DE WATERGROEP	16
	mail:	
	VMM	16
	VEA	16
	VLM	19
	ONROEREND ERFGOED	13
	WONEN VLAANDEREN	167
	DEPARTEMENT OMGEVING	16
	AQUAFIN	135
	DE WATERGROEP	489
	telefoon:	
	VMM	1
	VLM	11
	WONEN VLAANDEREN	1
	AQUAFIN	124
	DE WATERGROEP	21
	fax:	
	bezoek:	
	WONEN VLAANDEREN	1

	AQUAFIN	2
	andere:	
	VLM	1
	AQUAFIN	2
	email world wide web:	
	VLM	16
	AQUAFIN	28
	DE WATERGROEP	603
	tevredenheidsenquête:	
	AQUAFIN	18

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks van burger/bedrijf:	
	VMM	12
	OVAM	15
	VEA	13
	VLM	48
	ONROEREND ERFGOED	11
	WONEN VLAANDEREN	146
	DEPARTEMENT OMGEVING	5
	AQUAFIN	299
	DE WATERGROEP	949
	via kabinet:	
	WONEN VLAANDEREN	3
	ONROEREND ERFGOED	2
	DE WATERGROEP	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	VMM	5
	OVAM	3
	VEA	2
	WONEN VLAANDEREN	21
	ONROEREND ERFGOED	2
	DEPARTEMENT OMGEVING	11
	DE WATERGROEP	90
	Via Federale ombudsdienst:	
	Via Vlaamse Infolijn:	
	VEA	1
	WONEN VLAANDEREN	1
	via georganiseerd middenveld:	
	WONEN VLAANDEREN	34
	AQUAFIN	9

	DE WATERGROEP	18
	andere:	
	VLM	2
	WONEN VLAANDEREN	10
	AQUAFIN	8
	DE WATERGROEP	68
	Via consumentenorganisatie:	
	DE WATERGROEP	3

! = enkel ontvankelijke klachten; we kregen ook een aantal klachten via de Vlaamse ombudsdienst die niet ontvankelijk waren, vooral over de uitbetaling van certificaten.

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Vlaamse Milieumaatschappij

- Klachten over medewerkers van VMM
 - ⇒ Communicatie met een medewerker van de Vlaamse Maatschappij die voor de klant niet naar behoren verliep. 1 klacht die deels gegrond werd verklaard en opgelost werd.
 - ⇒ Klacht over een medewerker van de Vlaamse Milieumaatschappij, meer bepaald rijgedrag met een dienstvoertuig. 1 klacht die deels gegrond werd verklaard en deels opgelost.
- Ligging van percelen in overstromingsgebied

Dit is een terugkerende categorie die sinds de invoering van de informatieplicht mbt ligging van percelen in overstromingsgebied elk jaar klachten genereert. Vaak gaat het om klagers die in de situatie verkeren waarbij ze bij de verkoop van hun perceel zich bewust worden van de inkleuring van dat perceel op een bepaalde kaart en kan de aanduiding van hun perceel onvoldoende geplaatst worden naar betekenis toe of zijn ze manifest niet akkoord met die aanduiding. In bepaalde gevallen kan een inkleuring geschrapt worden door een update van de kaart, terwijl in andere gevallen de aanduiding correct is en er enkel bijkomende informatie aan de klager bezorgd kan worden. Het gaat voor 2017 om slechts 2 klachten, wat een duidelijke trend weergeeft ten aanzien van het jaar van invoering van de informatieplicht waar een aanzienlijk groter aandeel van de klachten op dit onderwerp betrekking had, waar het in de opeenvolgende jaren zeer beperkt blijft. Dit kan te wijten zijn aan het ingeburgerd geraken in de patrimoniumpraktijk voor zowel professionelen als particulieren van deze specifieke informatieplicht. 1 deels gegronde klacht en 1 gegronde klacht werden beide opgelost.
- Patrimoniumbeheer

Er werd 1 ongegronde klacht ontvangen over de verkoop door VMM van een stuk oude bedding.
- Klachten over bezwaren tegen de heffing ter bescherming van het oppervlaktewateren om verschillende redenen.

Er werden 5 ongegronde klachten ontvangen en 1 deels gegronde klacht die opgelost werd.
- Klachten over bezwaren tegen de heffing ter bescherming van de oppervlaktewateren die betrekking hebben op de vrijstelling van heffing wegens zuivering van afwater door een individuele behandelingsinstallatie (IBA).

Er werden met betrekking tot dit specifiek onderdeel van de klachten heffing 2 ongegronde

klachten ontvangen en 2 deels gegronde klachten waarvan 1 werd opgelost en 1 deels opgelost.

- Andere

- ⇒ Er werd 1 klacht ontvangen over het gebruik van grondwater door een nabijgelegen manège bij klager. Klacht bleek ongegrond gezien het gebruik gekend was en vergund.
- ⇒ Er werd 1 klacht ontvangen over een vervuiling in een waterloop die ongegrond verklaard werd. Er werd vooral aan klager bijkomende info verschaft over de lozingsvoorwaarden van het betrokken bedrijf en het advies dat in het kader van de vergunning werd verschaft door VMM. De opvolging van de naleving lag buiten bevoegdheid van VMM, klager werd doorverwezen naar toezichthouder.

Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij

Klachten over het thema Afval- en materialenbeheer

In 2017 werden 2 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- de 2 klachten zijn ontvankelijk, waarvan 1 deels gegrond en 1 gegrond

De deels gegronde klacht betreft een klacht ingediend bij de ombudsman betreffende het krijgen van ongeadresseerd reclamewerk en vooral de onduidelijkheid bij wie de verzoeker terecht moet voor het melden van ongeadresseerde reclame. OVAM heeft afspraken gemaakt met het VVSG dat gemeenten hier zelf voor verantwoordelijk zijn. De gemeente van de verzoeker beschikt echter niet over een meldingssysteem en verwijst de verzoeker door naar het politiekantoor om dit ter plekke te melden. De verantwoordelijkheden in dezer zijn nog niet voldoende wettelijk verankerd en op het hele thema wordt weinig tot niet gehandhaafd, noch door de gemeente noch door de OVAM. N.a.v. de klacht werd in de nieuwsbrief van OVAM met alle gemeenten als doelpubliek nogmaals de problematiek aangehaald en een stad geïnterviewd die een duidelijke procedure heeft betreffende melden van overtredingen van de nee/nee of ja / nee stickers. Ondertussen wordt er door OVAM samen met VVSG gewerkt aan de aanpassing van het model politiereglement om het niet respecteren van de nee/nee of ja / nee sticker via de GASboete te handhaven. Vanuit de ombudsman werd een advies naar de gemeenten verstuurd voor het invoeren van een ja/ja sticker naar het voorbeeld van Amsterdam. Gemeenten hebben de mogelijkheid om een proefproject op te starten betreffende een ja/ja sticker en hiervoor subsidies aan te vragen bij de OVAM als afvalvoorkomingsproject met investeringssubsidies of als innovatief project. De klacht wordt als deels gegrond beschouwd door de gedeelde verantwoordelijkheid met de gemeente. Ombudsnorm: Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen; opgelost.

De gegronde klacht gaat over de onbereikbaarheid van dossierhouders met kennis van zaken. De verzoeker nam in opdracht van een klant en op advies van de gemeente contact op met de OVAM om op een correcte wijze steenkoolslib te kunnen afgraven en transporteren. Na een zoektocht op OVAM naar de juiste persoon bleek deze 14 dagen met verlof en kreeg de verzoeker de boodschap dat niemand anders hem verder kon helpen. Na 14 dagen heeft de verzoeker meermaals contact proberen op te nemen maar was de dossierhouder niet bereikbaar. Contact per mail werd opgezocht waarna deze werd doorgestuurd naar een andere persoon. Na klacht werd het dossier naar voor getrokken om de verzoeker alsnog de mogelijkheid te geven het dossier voor zijn klant tijdig af te ronden.

Ombudsnorm: redelijke behandeltermijn; opgelost.

Klachten over het thema Bodemsanering

In 2017 werden 13 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 4 zijn onontvankelijk
- 9 zijn ontvankelijk, waarvan 2 ongegrond, 1 deels gegrond en 6 gegrond.

De 4 onontvankelijke klachten handelden alle 4 over hetzelfde. Een verkeerd bodemattest werd verkregen of de verzoeker werd verkeerdelijk aangemaand om een periodiek bodemonderzoek uit te voeren. Het versturen van deze attesten / brieven voor risicogronden, gebeurt door de OVAM op basis van informatie uit de Gemeentelijk Inventaris. Een procedure is bestaande om via de gemeente de status van de risicoground te laten wijzigen. Als de gemeente akkoord gaat om de risicogronden in hun Gemeentelijke Inventaris aan te passen, kan de OVAM een nieuw attest afleveren. In alle vier de gevallen werd deze procedure aan de verzoeker overgemaakt en heeft deze zich tot de gemeente gewend voor verder gevolg.

De ongegronde klachten:

- Het ene dossier betreft een klacht van een burger over het niet krijgen van juridisch advies n.a.v. het uitvoeren van verschillende bodemonderzoeken. Uit verder onderzoek bleek dat de verzoeker niet de juridische weg gevolgd heeft om onschuld aan te vragen maar dat uiteindelijk nog kon doen op advies van OVAM. OVAM heeft dit dossier nog in orde gebracht maar het eindresultaat was op het ogenblik dat de verzoeker contact opnam met de ombudsdienst, nog niet gecommuniceerd. Er zijn geen termijnen overschreden aangezien het een traject was dat geregeld werd naast het puur wettelijk kader.
- Het tweede dossier betreft een klacht over het niet op de hoogte te zijn van resultaten van een uitgevoerd BBO in de omgeving. Het beschrijvend bodemonderzoek waar over sprake, wordt uitgevoerd door twee partijen. Het betreffende onderzoek werd nog niet bij de OVAM ingediend en de saneringsplichtigen hebben ook nog geen termijnen overschreden.

De deels gegronde klacht:

- Op 4 oktober kwam in de klachtenbox een mail over het verkrijgen van een verkeerd bodemattest. Deze klacht wordt als deels gegrond beschouwd omdat uit nazicht bleek dat een correct attest reeds werd opgestuurd. Op 5 oktober werd dit bevestigd door de verzoeker. Ombudsnorm: Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid - opgelost.

De 6 gegronde klachten:

- Het eerste dossier betreft het krijgen van een brief betreffende een woonzone terwijl de persoon in kwestie reeds een bodemonderzoek had uitgevoerd. De verzoeker had inderdaad geen brief mogen krijgen of een aangepaste. In de toekomst dient rekening gehouden te worden met eigenaars in een woonzone die op eigen kosten en omwille van hun plicht, reeds een onderzoek uitvoerde. Ombudsnorm: Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid - opgelost.
- De verzoeker kreeg een brief waarin aangehaald werd dat hij het rapport van het schadegeval binnen de 30 dagen diende in te dienen. Wettelijk is er echter geen termijn vastgesteld waarop het onderzoek dient ingediend, er is enkel een termijn vooropgesteld waarbinnen het schadegeval dient aangepakt te worden. Aan de verzoeker werd bevestigd dat er geen sancties genomen zullen worden. De vermelding betreffende het indienen van het onderzoeksrapport na afhandelen schadegeval, werd zowel op de website als op de brieven aangepast. Ombudsnorm: Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen - opgelost.
- Klacht over onzorgvuldig gekozen woordkeuze op de website betreffende asbest, nl. dat destijds de risico's van asbest niet gekend waren. Het team asbest antwoordde de verzoeker dat OVAM niet de intentie had om de problematiek te nuanceren en begrip heeft voor de mogelijke misinterpretatie. De website werd aangepast. Ombudsnorm: Doeltreffende algemene informatieverstrekking - opgelost.
- Twee nichten met zelfde achternaam dienden een bodemattest te krijgen. In het rapport waar hun namen vermeld stonden, werd het zelfde adres bij beiden namen vernoemd terwijl duidelijk was dat het over twee verschillende gronden ging. Hierdoor verkreeg 1 persoon zijn bodemattest niet

op het juiste adres. Excuses werden aangeboden en een nieuw attest werd naar het correcte adres doorgestuurd. Het adressenbestand werd aangepast.

Ombudsnorm: Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid - opgelost.

- De twee laatste klachten betreffen beide klachten omwille van het niet verkrijgen van een antwoord. De ene verzoeker nam na 4 maand contact op met de klachtenmanager, de andere verzoeker na 3 maand. De initiële mail kwam telkens bij de verkeerde medewerker terecht. Telkens werd binnen de week na contact met de klachtenmanager geantwoord aan de verzoeker. Ombudsnorm: redelijke behandeltermijn - opgelost.

Algemene dienstverlening

In 2017 werden 3 klachten ontvangen over de ondersteunende diensten van de OVAM:

- De 3 klachten zijn ontvankelijk en gegrond.

De 3 gegronde klachten:

- A4-enveloppen werden verstuurd met één blad papier m.b.t. het OVAM activiteiten overzicht. Deze werden verstuurd naar parlementsleden die niet meer actief zijn. Het adressen bestand werd aangepast en aandacht wordt gevestigd op het versturen van brieven in gewoon formaat enveloppes.

Ombudsnorm: Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid – opgelost.

- De verzoeker spreekt zijn ongenoegen uit over de algemene bereikbaarheid van OVAM medewerkers en staft dit met enkele voorbeelden van het niet telefonisch kunnen bereiken van medewerkers. Er werd telefonisch contact opgenomen met de verzoeker om meer informatie te verkrijgen. N.a.v. van deze klacht werd een telefonische bereikbaarheidsonderzoek uitgevoerd. De aanbevelingen uit het onderzoek worden in 2018 geïmplementeerd.

Ombudsnorm: Vlotte bereikbaarheid – opgelost.

- De verzoeker stelde een vraag per mail om een dossier te komen inkijken. Hier werd snel per mail vanuit de OVAM op gereageerd om dit per telefoon te bespreken, verzoeker reageerde dat hij dit op OVAM zelf wenst te doen. Nadat zijn verzoek vervolgens 26 dagen onbeantwoord bleef diende hij per mail een klacht in. De dag nadien werd telefonisch een afspraak gemaakt om het dossier samen te bekijken.

Ombudsnorm: redelijke behandeltermijn - opgelost.

Vlaams Energieagentschap

Één klacht was gegrond: dit betrof een klacht bij het VEA aangaande een verkeerde toepassing door de netbeheerder van de REG-premievoorwaarden, vermeld in het Energiebesluit. De ombudsnorm “overeenstemming met het recht” werd geschonden. Het standpunt van het VEA werd overgemaakt aan de netbeheerder met de vraag het premiedossier te herbekijken in het licht van een correcte interpretatie van de reglementaire regels. Klacht opgelost.

Één klacht was deels gegrond: dit betrof een klacht aangaande een vermelding op de website www.energiesparen.be m.b.t. de zonnekaart. De ombudsnorm “doeltreffende algemene informatieverstrekking” werd geschonden. Website werd aangepast. Klacht opgelost.

Agentschap voor Natuur en Bos

Inhoudelijke categorieën	Ombudsnormen				Totaal 2017
	Ontoereikende informatieverstrekking	Onvoldoende bereikbaar	Te lange behandeltermijn	Niet-correcte beslissing	
Communicatie genomen beslissingen	2	1	1		4
Jacht	2				2
Terreinbeheer bos	4	3	3	1	11
Terreinbeheer natuurgebied	2	2	2		6
Terreinbeheer park			3	1	4
Vergunningen	1				1
Visserij		1			1
Toezicht en handhaving	1				1
Toegankelijkheid domein					-
Kapmachtigingen				1	1
Subsidies			4		4
Andere			1		1
Totaal	12	7	14	3	36

Vlaamse Landmaatschappij

Zie bijlage.

Onroerend Erfgoed

1. Subsiëring

- 1 gegronde (*overeenstemming met het recht*) en 1 deels gegronde klacht (*redelijkheid en evenredigheid*)
- 1 opgeloste en 1 deels opgeloste klacht

2. Beschermingen

- 1 deels gegronde en opgeloste klacht (*rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen*)

3. Communicatie

- 1 gegronde (*actieve dienstverlening*), 1 deels gegronde (*actieve dienstverlening*) en 3 ongegronde klachten
- 2 opgeloste klachten

4. Beheer

- 2 deels gegronde (*overeenstemming met het recht, vlotte bereikbaarheid*) en 5 ongegronde klachten
- 2 deels opgeloste klachten

WONEN VLAANDEREN

	ongegronnd	gegrond	opgelost
renovatiepremie	31	20	9
verbeteringspremie	4	7	4
huurpremie	14	7	5
huursubsidie	40	36	20
Verzekering gewaarborgd wonen	2	2	1

DEPARTEMENT OMGEVING

Inhoudelijke categorieën

1.Omgevingsloket/digitale bouwaanvraag

- ✓ performantieproblemen
- ✓ beschikbaarheid
- ✓ raadpleegbaarheid

Ombudsnormen:

- ✓ *rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen*
- ✓ *actieve dienstverlening*
- ✓ *goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid*

2.Databank erkende technici

- ✓ correcte/up-to-date informatie

Ombudsnormen:

- ✓ *rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen*
- ✓ *deugdelijke correspondentie*
- ✓ *goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid*

3.Toezicht/Handhaving

- ✓ geluid- of geurhinder
- ✓ handhaving RO: bouwovertradingen/boetes
- ✓ inspectie Dierenwelzijn
- ✓ trekkersrol en ondersteuning van gemeentelijke omgevingshandhaving door de Gewestelijke omgevingshandhaver

Ombudsnormen:

- ✓ *rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen*
- ✓ *actieve dienstverlening*
- ✓ *deugdelijke correspondentie*
- ✓ *redelijke behandeltermijn*
- ✓ *goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.*

4. De vervalregeling voor verkavelingen en leegstandsheffing bedrijfsruimten.

AQUAFIN

In bijlage 1 kan u een totaaloverzicht vinden waarin deze gegevens in 1 tabel gecombineerd worden. Hieronder vindt u een overzicht voor elk van de drie bovenstaande punten.

1. Aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten per categorie:

Rijlabels	Aantal van Gezondheid		
(Gebruik Privé Domein/schade/Inname)	3		
Gegronde	1		
Ongegronde	2		
Afwerking bovenbouw-wegenis	3		
Gegronde	3		
Bereikbaarheid Handelszaken	6		
Deels gegronde	3		
Gegronde	2		
Ongegronde	1		
Bereikbaarheid woningen	11		
Deels gegronde	2		
Gegronde	9		
Besteksconformiteit/Afspraken	8		
Deels gegronde	5		
Gegronde	1		
Ongegronde	2		
Comfortvoorziening	11		
Deels gegronde	2		
Gegronde	6		
Ongegronde	3		
Diversen	9		
Deels gegronde	3		
Gegronde	4		
Ongegronde	2		
Duurtijd Werken	2		
Deels gegronde	1		
Gegronde	1		
Geurhinder	20		
Deels gegronde	3		
Gegronde	11		
Ongegronde	6		
Groenonderhoud	5		
Deels gegronde	1		
Gegronde	4		
Herstel bebouwd privaat domein	18		
Deels gegronde	3		
Gegronde	14		
Ongegronde	1		
Herstel niet bebouwd privaat domein	16		
Deels gegronde	3		
Gegronde	13		
Herstel openbaar domein	2		
Gegronde	2		
Huisaansluiting	10		
Gegronde	8		
Ongegronde	2		
IBA	1		
Gegronde	1		
Informatie-Communicatie	18		
Deels gegronde	3		
Gegronde	13		
Ongegronde	2		
		Inkomensverlies tgv Werken	4
		Deels gegronde	1
		Gegronde	2
		Ongegronde	1
		Lawaai- trillingshinder	40
		Deels gegronde	1
		Gegronde	35
		Ongegronde	4
		Onrechtmatig gebruik/inneming privaat eigendom	12
		Deels gegronde	3
		Gegronde	6
		Ongegronde	3
		Onveilige Situaties	10
		Deels gegronde	1
		Gegronde	7
		Ongegronde	2
		Overstortproblematiek	1
		Gegronde	1
		Te lange behandelingstermijn info/dossier	4
		Gegronde	3
		Ongegronde	1
		Technisch Mankement	1
		Ongegronde	1
		Toegankelijkheid/Netheid	12
		Deels gegronde	2
		Gegronde	9
		Ongegronde	1
		Traject- inplantingskeuze	8
		Gegronde	4
		Ongegronde	4
		Vergoedingen/Uitbetalingen	2
		Deels gegronde	1
		Ongegronde	1
		Verzakkingen/Obstructies	9
		Deels gegronde	2
		Gegronde	6
		Ongegronde	1
		Wateroverlast	26
		Deels gegronde	2
		Gegronde	20
		Ongegronde	4
		Waterstagnatie	5
		Deels gegronde	2
		Gegronde	2
		Ongegronde	1
		Watervervuiling	2
		Ongegronde	2
		Eindtotaal	279

2. Aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten per categorie:

Rijlabels	Aantal van Status oplossing		
[-] (Gebruik Privé Domein/schade/Inname)	1		
Opgelost	1		
[-] Afwerking bovenbouw-wegenis	3		
Onopgelost	1		
Onoplosbaar	1		
Opgelost	1		
[-] Bereikbaarheid Handelszaken	6		
Onoplosbaar	1		
Opgelost	5		
[-] Bereikbaarheid woningen	11		
Onopgelost	1		
Opgelost	10		
[-] Besteksconformiteit/Afspraken	6		
Onopgelost	1		
Opgelost	5		
[-] Comfortvoorziening	8		
Onoplosbaar	2		
Opgelost	6		
[-] Diversen	7		
Opgelost	7		
[-] Duurtijd Werken	2		
Onopgelost	1		
Onoplosbaar	1		
[-] Geurhinder	14		
Deels opgelost	4		
Onopgelost	5		
Onoplosbaar	1		
Opgelost	4		
[-] Groenonderhoud	5		
Deels opgelost	2		
Opgelost	3		
[-] Herstel bebouwd privaat domein	17		
Deels opgelost	1		
Opgelost	16		
[-] Herstel niet bebouwd privaat domein	16		
Deels opgelost	4		
Onopgelost	1		
Opgelost	11		
[-] Herstel openbaar domein	2		
Opgelost	2		
[-] Huisaansluiting	8		
Onopgelost	1		
Opgelost	7		
[-] IBA	1		
Opgelost	1		
[-] Informatie-Communicatie	16		
Deels opgelost	2		
Onopgelost	1		
Onoplosbaar	2		
Opgelost	11		
[-] Inkomensverlies tgv Werken	3		
Opgelost	3		
		[-] Lawaai- trillingshinder	36
		Deels opgelost	4
		Onopgelost	3
		Onoplosbaar	1
		Opgelost	28
		[-] Onrechtmatig gebruik/inneming privaat eigendom	9
		Deels opgelost	1
		Onoplosbaar	1
		Opgelost	7
		[-] Onveilige Situaties	8
		Onoplosbaar	1
		Opgelost	7
		[-] Overstortproblematiek	1
		Opgelost	1
		[-] Te lange behandelingstermijn info/dossier	3
		Onopgelost	2
		Opgelost	1
		[-] Toegankelijkheid/Netheid	11
		Deels opgelost	1
		Opgelost	10
		[-] Traject- inplantingskeuze	4
		Onopgelost	1
		Onoplosbaar	1
		Opgelost	2
		[-] Vergoedingen/Uitbetalingen	1
		Opgelost	1
		[-] Verzakkingen/Obstructies	8
		Deels opgelost	1
		Onopgelost	1
		Opgelost	6
		[-] Wateroverlast	22
		Deels opgelost	3
		Onopgelost	2
		Onoplosbaar	2
		Opgelost	15
		[-] Waterstagnatie	4
		Deels opgelost	1
		Onopgelost	1
		Opgelost	2
		Eindtotaal	233

3. Aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm:

Ontvankelijkheid		Ontvankelijk
Rijlabels	Aantal van Gegrontheid	
Andere	177	
Deels gegronnd	24	
Gegronnd	153	
Niet-correcte beslissing	21	
Deels gegronnd	9	
Gegronnd	12	
Onheuse bejegening	10	
Deels gegronnd	3	
Gegronnd	7	
Ontoereikende informatieverstrekking	8	
Deels gegronnd	3	
Gegronnd	5	
Onvoldoende bereikbaarheid	7	
Deels gegronnd	2	
Gegronnd	5	
Te lange behandeltermijn	9	
Deels gegronnd	3	
Gegronnd	6	
(leeg)	47	
Ongegronnd	47	
Eindtotaal	279	

3. Klachtenbeeld 2017

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Vlaamse Milieumaatschappij

Het aantal klachten in 2017 toont geen groot verschil met voorgaande jaren. De samenstelling van de klachten vertoont over het algemeen tevens geen grote afwijkingen.

De heffingen genereren jaarlijks een aanzienlijk aandeel van de klachtenwerking van VMM, maar blijken vaak ongegrond gezien de toepassing van de betrokken regelgeving correct verloopt en niet weinig te wijten zijn aan betrokken klagers die zich onvoldoende informeren over de heffing of laattijdig reageren. Een specifiek aspect van de heffingen dat in 2017 aanleiding gaf tot een aantal klachten is de mogelijkheid op vrijstelling van de heffing door aanwezigheid van een IBA. Hier blijkt het de procedure te zijn om de vrijstelling te bekomen die weinig gekend is bij de betrokkenen en tevens de administratieve last die bij diegene ligt die de vrijstelling wenst te bekomen die aan de grond van de klachten ligt. Dit blijkt vooral voor te komen bij de IBA's die in eigen beheer zijn van de heffingsplichtige in tegenstelling tot de IBA's die in beheer zijn bij exploitanten.

De klachten over ligging van percelen in overstromingsgebied komen ook steeds weer terug. Hoewel dat aantal sterk gedaald is na het jaar van de initiële invoering van de informatieplicht. Naar aanleiding van deze categorie van klachten is er een herzieningsprocedure voor percelen in effectief overstromingsgevoelig gebied en is er een lopende evaluatie van de mogelijk overstromingsgevoelige categorie.

Ook in 2017 zijn er dan nog klachten die betrekking hebben op heel uiteenlopende onderwerpen.

→ Klachten over medewerkers worden opgenomen met de betrokken afdelingen en de klagers worden daar van op de hoogte gebracht zodat zij weten dat met hun klacht effectief aan de slag wordt gegaan.

→ Er werd een klacht over vervuiling van een waterloop ontvangen. Hoewel dergelijk specifieke situatie een ander traject behoeft dan klachtenbehandeling werd de klager zo grondig mogelijk geïnformeerd en op de hoogte gebracht van de betrokken instanties voor opvolging van de lozing die aanleiding gaf tot de situatie in de klacht.

→ Er was een klacht bij de verkoop van een stuk oude bedding door 1 van de aangelanden die naar aanleiding van de verkoop te kennen gaf tevens geïnteresseerd te zijn in aankoop. Gezien echter de onderhandelingen reeds afgerond waren en er geen specifieke verplichtingen zijn tav VMM voor

openbare verkoop werd de klacht ongegrond bevonden.

→ Eén klacht kwam voort uit bezorgdheid naar de toestand van grondwater en het gebruik daarvan in professionele context (manège) en de aanhoudende droogte. Gezien echter de droogte van eind 2016 tot zomer 2017 geen specifiek probleem was van de betrokken regio van de klager werd de klacht ongegrond bevonden. Er werd bijkomende informatie meegedeeld aan de klager mbt de gekende toestand ter plaatse en de effecten van droogte op de grondwaterlagen.

Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij

Het aantal klachten in 2017 ligt in lijn met dat van 2016 (17) en 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. In navolging van het klachtenrapport 2016 worden ook in 2017 redelijk wat klachten betreffende te lange behandeltermijn vastgesteld. Er is reeds een verbetering waarneembaar (4 t.o.v. 5, waarvan bij 1 de bereikbaarheid van de dossierhouder aan de basis ligt). In 2018 wordt een systeem opgezet om te kijken of doorgestuurde mails, initieel ontvangen door het team klantenbeheer, wel degelijk beantwoord worden door de betreffende dossierhouders.

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 5,2 dagen daar waar het klachtendecreet een termijn van uiterlijk 45 dagen voorziet. De gemiddelde termijn is lichtjes gedaald t.o.v. 2016 (ter info: 14,5 dagen in 2012, 12,4 dagen in 2013, 11,5 in 2014, 7 in 2015 en 7 in 2016). 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 die een onmiddellijke aanpak vereisen, 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.

Vlaams Energieagentschap

3.1. 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 aan wie hij rechtstreeks rapporteert, en hij 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 zoals opgenomen in de brieven van de klachtenmanager wordt standaard verwezen naar de escalatiemogelijkheid bij de Vlaamse ombudsdienst.

3.2. 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 kon worden verklaard doordat in 2016 door de Regering een nieuw subsidiemechanisme (de ZEV-premie) werd opgestart. In 2017 daalde het aantal klachten echter weer licht naar 16, wat kan worden verklaard doordat de “kinderziekten” uit de ZEV-regeling werden gehaald en er n.a.v. ombudsrapport 2016-7 een reglementaire wijziging aan de aanvraagprocedure werd doorgevoerd.

37,5% van het totaal aantal in 2015 ingediende klachten waren onontvankelijk (6 beleidsklachten). De meeste beleidsklachten hadden als voorwerp de energieprestatieregelgeving, en meer bepaald de in het voorjaar van 2017 nieuw decretaal ingevoerde onverenigbaarheden voor EPB-verslaggevers.

Het grootste inhoudelijke klachtenblok voor het jaar 2017 betroffen klachten aangaande de toepassing van de REG-premievoorwaarden en handhaving van de energieprestatieregelgeving (EPB). Voorts werden klachten ontvangen aangaande de ZEV-premie, de werking van de certificatedatabank, en de website.

3.3. 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 2016 en 2017 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 70-tal dossiers naar een pragmatische oplossing gezorgd, waardoor deze benadeelden mogelijk alsnog in aanmerking komen voor de REG-premie. Ook in 2017 liepen deze procedures nog door.
- De klachtenmanager van het VEA werd ook in 2017 geconfronteerd met vragen vanwege de Vlaamse ombudsdienst met betrekking tot de interpretatie en toepassing van de regels aangaande de aanrekening van de Vlaamse energieheffing.

Agentschap voor Natuur en Bos

In de loop van 2017 werden 66 formele klachten ontvangen waarvan er 51 onontvankelijk waren. Dit is het hoogste aantal sinds de start van het agentschap.

In totaal werden 36 gegronde of deels gegronde klachten behandeld en beantwoord. 15 klachten bleken na onderzoek ongegrond. Rekening houdende met het feit dat het ANB honderden domeinen (met een totale oppervlakte van meer dan 80.000 ha) beheert en vele duizenden dossiers afhandelt kan dit aantal (deels) gegronde klachten bijzonder laag genoemd worden.

Net als de voorgaande jaren zijn deze klachten maximaal verspreid over de verschillende diensten en activiteiten van het agentschap en kan er geen specifiek ‘probleemgebied’ vastgesteld worden. Een kleine twee derde ervan heeft te maken met terreinbeheer en betreft een waaier aan verschillende probleemsituaties:

- moeilijke toegang of doorgang voor bepaalde bezoekers

- last van zwerfvuil, lawaai, loslopende honden, vossen, steenmarters, mountainbikers,...
- hinder of gevaar door overhangende takken, overhellende bomen, overwaaiende distelzaden
- onbegrip bij bepaalde exploitatiewerken in domeinen

Daarnaast zijn er de klassieke betwistingen van dossiers, vertragingen bij de afhandeling van dossiers (zoals vergunningen), protest tegen Pv's (Natuurinspectie), enz. Nieuw waren enkele klachten vanuit bezorgdheid om dierenwelzijn.

Vlaams Landmaatschappij

3.1. Inleiding

Bij de VLM wordt de klachtenbehandeling verzorgd door de juristen van de Dienst Juridische Zaken.

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 2017

In totaal werden 50 (38 in 2016) klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2017 tot 31 december 2017. Dit zijn 12 klachten meer dan in 2016.

Van de 50 klachten zijn 30 klachten ontvankelijk (25 in 2016) en 20 klachten onontvankelijk (13 in 2016). Bij de 20 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (7 t.o.v. 8 in 2016), "VLM niet bevoegd" (7 t.o.v. 3 in 2016), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend (3 t.o.v. 1 in 2016), "anoniem" (1 idem 2016), "jurisdictioneel beroep aanhangig" (1), "meer dan een jaar voor indiening" (1).

Het aantal klachten waarvoor de behandeltermijn "meer dan 45 dagen" bedroeg, is in vergelijking met 2016 gestegen van 3 klachten naar 6 klachten. Het aantal klachten waarvoor de behandeltermijn "minder dan 45 dagen" bedroeg is gestegen van 35 naar 44 klachten in 2017. De gemiddelde termijn voor het behandelen van klachten is gelijk gebleven in 2017 namelijk 29 dagen.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer ongegronde klachten dan gegronde klachten: 24 ongegronde klachten en 6 (deels) gegronde klachten (3 deels gegronde klachten en 3 gegronde klachten). In 2016 waren er 17 ongegronde klachten en 8 (deels) gegronde klachten (3 deels gegronde klachten en 5 gegronde klachten).

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is quasi volledig: van de 6 (deels) gegronde klachten werden 5 klachten opgelost, 1 klacht werd deels opgelost. In 2016 was de oplossingsgraad: van de 8 (deels) gegronde klachten werden alle klachten opgelost.

De gegronde klachten werden getoetst aan de volledige lijst van ombudsnormen. Per klacht kunnen verschillende ombudsnormen worden geschonden. De ombudsnorm "correcte bejegening" werd éénmaal geschonden zoals ook de ombudsnormen "redelijke behandeltermijn" en "overeenstemming met het recht. De ombudsnorm "deugdelijke correspondentie" werd driemaal geschonden (2 keer in

2016).

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Van de 50 klachten werden 35 klachten (29 in 2016) per e-mail verstuurd (19 per rechtstreekse e-mail, 16 ontvangen op het klachtenadres), de telefoon werd 11 keer als drager gebruikt (7 keer in 2016) en slechts 4 keer de brief (2 keer in 2016). 1 klacht werd op een andere wijze ingediend (idem in 2016).

Als men het aantal klachten volgens het kanaal bekijkt, stelt men vast dat het grootste deel van de klachten, nl. 48 van de 50 (t.o.v. 33 van de 39 in 2016) 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.

Voor wat de verdeling van de ontvankelijke klachten betreft over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat er klachten werden ontvangen in verband met de Mestbank, Platteland, Landinrichting en Grondenbank en de Algemene Diensten. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op de categorie beheerovereenkomsten en een categorie “Andere”. Onder de categorie Landinrichting en Grondenbank werden klachten ontvangen in verband met de grondenbank en de ruilverkaveling.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 30 t.o.v. 25 in 2016) handelt over de taken van de Mestbank (23 t.o.v. 16 in 2016) gevolgd door de klachten m.b.t. Platteland – beheerovereenkomsten (4 t.o.v.3 in 2016). Met betrekking tot de taken van de afdeling Landinrichting en Grondenbank werden in totaal 2 ontvankelijke klachten geregistreerd (6 in totaal in 2016): 1 over de grondenbank (2 in 2016), 1 over de ruilverkaveling (2 in 2016).

3.3. Mestbank 2017

In 2017 werden er 33 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank. Dit is een merkbare stijging in vergelijking met de vorige jaren (23 in 2017, 26 in 2015, 21 in 2014). Van deze 33 klachten werden er 23 ontvankelijk verklaard en 10 onontvankelijk. Van de 23 ontvankelijke klachten, werden er 3 als gegrond, 2 als deels gegrond en 18 als ongegrond beschouwd. Al de (deels) gegronde klachten konden opgelost worden.

Bij de opmaak van het klachtenbeeld valt het op dat iets meer dan de helft (met name 18) van de 33 klachten die betrekking hebben op de Mestbank, minstens deels betrekking hebben op de wijze of termijn van communiceren, en niet zozeer op de boodschap of beslissing die meegedeeld wordt. Net zoals bij vele andere overheidsdiensten, is er de afgelopen jaren ook binnen de Vlaamse Landmaatschappij onderzocht op welke wijze de overheidsmiddelen het meest doelmatig ingezet kunnen worden en op welke kerntaken er gefocust zal worden. Dit heeft als gevolg dat bepaalde taken afgebouwd of stopgezet worden. Voor sommige landbouwers had dit tot gevolg dat een bepaalde dienst, waar ze in het verleden gebruik van maakten, niet langer aangeboden wordt. Zo was er een klacht van een landbouwer, die klaagde over de vermindering van het aantal locaties waar er door de Mestbank toelichtingen gegeven worden waaronder de locatie het dichtst gelegen bij het bedrijf van betrokkene. Een andere landbouwer maakte in het verleden gebruik van individuele bedrijfsbegeleiding, aangeboden door de dienst Bedrijfsadvies. Deze taak is echter ondertussen stopgezet. Bij het afbouwen of stopzetten van activiteiten gaat men onvermijdelijk mensen treffen die voorheen van die aangeboden activiteit gebruik maakten. Bij de behandeling van de klachten, heeft de klachtenbehandelaar de betrokken klagers enige duiding gegeven over waarom die betreffende activiteit niet langer aangeboden wordt en is aan de betrokken klagers ook een aantal alternatieven meegegeven in de plaats van de afgeschafte activiteit.

Ook wordt er binnen de Vlaamse Landmaatschappij hard ingezet op digitale communicatie onder andere door het gebruik van loketten. Voor de burger betekent dit onder meer dat de traditionele brief,

waarmee hij vroeger vaak werd gecontacteerd, grotendeels vervangen is door een ander medium. Al deze veranderingen hebben onvermijdelijk zowel voor- als tegenstanders. Zo zijn er een aantal klagers die geen voorstander zijn van deze meer digitale werkwijze en de voorkeur geven aan de meer klassieke papieren communicatie. Doch ook de wijze waarop er digitaal gecommuniceerd wordt, heeft een aantal klachten gegenereerd. Zo bijvoorbeeld wordt, bij digitale communicatie via mail, vaak gewerkt met hyperlink. Op deze manier kan de mail zelf, korter en overzichtelijker gehouden worden. Zo werd er in de loop van 2017 een mail gestuurd over twee verschillende thema 's, waarbij vermeld werd dat men voor meer informatie contact kon opnemen met de Mestbank. Voor de contactgegevens diende men op een hyperlink te klikken, waarna men rechtstreeks op een webpagina terecht kwam waar er per thema en per regio aangegeven werd wie men kon contacteren met hun contactgegevens. Een klager was echter van mening dat deze gegevens onmiddellijk reeds in de mail opgenomen moesten worden.

Een tweetal landbouwers klaagde over het feit dat het Mestbankloket niet beschikbaar was, doch bij nazicht bleek er geen probleem te zijn met het Mestbankloket. De oorzaak lag in het ene geval bij het niet functioneren van de Fedict authenticatiemodule. In het andere geval kan niet achterhaald worden waarom betrokkene niet kon inloggen. Nadat echter was vastgesteld dat het systeem correct werkte, werd aan betrokkene een aantal "tips & tricks" voor het inloggen meegegeven, evenals de handleiding en de contactgegevens van de helpdesk (die beide ook op het moment van het inloggen kunnen geconsulteerd worden). Uit nazicht in de applicatie enige tijd later, bleek dat betrokkene ondertussen wel

had kunnen inloggen. Twee klagers vroegen zich ook af of al de verzamelde gegevens wel op een voldoende veilige manier verzameld en bewaard werden.

Echter ook wanneer de communicatie op de klassieke manier verloopt, loopt er weleens iets fout. Zo was er begin 2017 een gegronde klacht van een landbouwer, die net voor het Kerstverlof telefonisch contact had opgenomen met de Mestbank, en aan wie beloofd was om hem nog voor het jaareinde terug te bellen. Doch door de eindejaarsdrukte had men de vraag van betrokkene uit het oog verloren, waardoor hij pas in januari, nadat hij zelf terug contact had opgenomen, verder geholpen werd.

Een andere, deels gegronde klacht, had betrekking op de afhandelingstermijn van een doorlichtingsdossier. Sinds 2016 worden er door de Mestbank ook zogenaamde bedrijfsdoorlichtingen gedaan, waarbij de verschillende processen van een individueel bedrijf zorgvuldig geanalyseerd worden. Aangezien deze bedrijfsprocessen soms in verschillende periodes van het jaar plaatsvinden en er in het kader van een dergelijke doorlichting ook plaats is voor een dialoog tussen de betrokkene en de Mestbank, nemen deze doorlichtingen sowieso de nodige tijd in beslag. Echter bij de opstart van de bedrijfsdoorlichtingen, dienden een aantal instructies en richtlijnen nog uitgewerkt te worden en waren er een aantal dossiers, waarbij men geconfronteerd werd met argumenten of situaties, die vroeger nog niet behandeld waren. Dit alles onderzoeken en afhandelen, heeft ertoe geleid dat de volledige behandelingstermijn van een aantal van deze eerste dossiers, uitzonderlijk lang was. Zo ook in het dossier van de betrokken klager. Ondertussen is deze opstartfase achter de rug en is de behandelingstermijn terug normaal.

Doch niet alle klachten over de behandelingstermijn zijn gegrond. Bij een digitale werkwijze heeft een burger soms onrealistische verwachtingen over de lengte van de behandelingstermijn. Zo was er een klager die verontwaardigd was omdat een aanvraag die hij de dag ervoor had ingediend, en waarvoor er overeenkomstig de regelgeving een behandelingstermijn is van 30 dagen, nog niet goedgekeurd was.

Bij een goede en correcte communicatie, is het van belang dat deze door de burger zowel ontvangen als begrepen wordt. Binnen de Mestbank wordt de doeltreffendheid van de communicatie op verschillende manieren opgevolgd en waar mogelijk verbeterd. Zo wordt bij processen waarbij voor de communicatie overgeschakeld wordt van een papieren naar een digitale werkwijze steeds nagegaan

wat het effect is. Zo bijvoorbeeld gebeurde de communicatie rond het nitraatresidu en de maatregelen die in dat kader nageleefd moeten worden, in 2017 (quasi) volledig digitaal. Het percentage landbouwers dat stalen niet neemt of maatregelen niet naleeft, is echter volledig in lijn met de percentages uit het verleden, toen de communicatie op papier verliep.

Het belang van een goede communicatie en een veilig gegevensverkeer wordt ook ten volle door de klachtenbehandelaars onderschreven. Dit resulteerde in 2017 in drie aanbevelingen rond dit thema. Zo wordt aanbevolen om in het kader van een veilig gegevensverkeer, enerzijds elk personeelslid individueel (bv. tijdens de jaarlijkse plannings- en evaluatiecyclus) te attenderen op het belang van de gegevens waarmee men werkt en de wijze waarop men de veiligheid van deze gegevens moet garanderen. Anderzijds wordt er ook aanbevolen om de beveiliging en opvolging van de applicaties, nog sterker uit te bouwen. Een derde aanbeveling had betrekking op het vermelden van een bezwaarmogelijkheid bij de rechtbank.

De klachtenbehandelaars bij de VLM trachten ook oog te hebben voor een meer preventieve aanpak. En dit zeker in periodes van wijzigend beleid. Specifiek voor wat betreft het mestbeleid, zullen de komende jaren op dit gebied de nodige uitdagingen bieden, aangezien het huidige mestactieprogramma dit jaar afloopt. In de loop van 2018 zal er dan ook onderhandeld worden met de verschillende betrokken actoren, met de intentie om in 2019 met een nieuw mestactieprogramma te starten. In dit kader beseft de VLM ook ten volle het belang van een goede communicatie en is er een medewerker aangeduid om de communicatiestrategie rond dit proces verder uit te werken. In de aanloop naar dit nieuwe mestactieprogramma zal er regelmatig overleg zijn tussen de betrokken klachtenbehandelaars, de verantwoordelijke voor de communicatie en de medewerkers die binnen de VLM verantwoordelijk zijn voor het beleid en de opmaak van de wetgeving.

Elf klachten houden verband met de nitraatresidustaalnames. Drie daarvan zijn als onontvankelijk geklasseerd, wegens betrekking hebben op “beleid en regelgeving”. Echter de meeste van deze elf klachten bevatten voor een deel kritiek op de regelgeving en zijn voor dat aspect onontvankelijk wegens

betrekking hebbend op “beleid en regelgeving”. Behoudens bij de drie als onontvankelijk geklasseerde klachten, is in de overige gevallen de klacht over de regelgeving echter aangevuld met een aantal meer concrete grieven.

Inhoudelijk gaan de klachten rond nitraatresidu over verschillende aspecten. Zo waren er een aantal klachten over de keuze van de te bemonsteren percelen en de mogelijkheid om een ander te bemonsteren perceel aangeduid te krijgen. De Mestbank selecteert de te bemonsteren percelen overeenkomstig de criteria vastgelegd in het Mestdecreet (en die in de praktijk soms weinig keuze laten). Landbouwers voelen zich door deze keuze echter soms benadeeld.

Zo was er een klacht over een landbouwer bij wie de selectie toevallig voor het tweede jaar op rij betrekking had op een perceel grasland dat in het afgelopen jaar gescheurd was geworden (hetgeen een grote stikstofgift met zich meebrengt en waardoor volgens betrokkene het risico op een overschrijding van de nitraatresidurempelwaarde hoger is). Bij een andere landbouwer betrof het geselecteerde perceel een perceel dat hij in de toekomst niet meer in gebruik had. Het is echter inherent aan het systeem van een nitraatresidubepaling op bedrijfsniveau dat er per nitraatresidutype willekeurig een perceel geselecteerd wordt om zo een representatief beeld te krijgen van de uitgevoerde bemestingspraktijk op een bedrijf. Daarenboven mag in principe bij geen enkel perceel, bij een oordeelkundige bemesting, een overschrijding van de nitraatresiduwaarde gemeten worden. Een verzoek om herselectie kan dan ook slechts in uitzonderlijke gevallen gehonoreerd worden, bijvoorbeeld als er op het betreffende perceel een oogstmislukking is vastgesteld of wanneer het perceel ten gevolge van een overstroming ontoegankelijk is. De door de klagers aangehaalde argumenten waren niet van dien aard dat ze een herselectie rechtvaardigden. De klachten werden dan ook als ongegrond geklasseerd.

De overige klachten waren zeer divers. Zo waren er twee klachten rond de toekenning van fosfaatklassen. Beide klachten waren echter onontvankelijk aangezien de administratieve bezwaarmogelijkheid nog niet gebruikt was. Een andere klager was van oordeel dat de Mestbank onvoldoende optrad tegenover een bemesting in een natuurgebied. De klager wou zich echter niet identificeren waardoor ook deze klacht onontvankelijk was.

3.4. Landinrichting en Grondenbank 2017

In totaal werden 11 klachten geregistreerd met betrekking tot Landinrichting en Grondenbank. Van de 11 klachten die werden geregistreerd, werden er 9 onontvankelijk en 2 ontvankelijk verklaard.

Bepaalde klachten konden ook snel informeel worden opgelost door een tegemoetkoming vanwege de bevoegde medewerker zodat de klacht niet noodzakelijk verder moest worden behandeld. Dit gaat bijvoorbeeld om kleine herstellingen naar aanleiding van het uitvoeren van inrichtingswerken.

In een *algemene categorie* werd 1 klacht geregistreerd die betrekking had op een bouwovertreiding en die onontvankelijk werd verklaard.

Voor wat betreft de categorie *grondenbank* werd 1 klacht geregistreerd. Deze klacht, die betrekking had op het gebruik van gronden, eigendom van de VLM, was ongegrond.

In de categorie *natuurinrichting* werden 2 klachten geregistreerd. In de categorie *landinrichting* werden 4 klachten geregistreerd. Deze klachten waren onontvankelijk omdat de VLM niet (meer) bevoegd was voor de aangehaalde problematiek. Het betrof in de meeste gevallen het verder beheer van een gebied nadat het inrichtingsproject werd afgerond. De VLM contacteerde in deze gevallen wel de bevoegde overheid om de verzoeker zo efficiënt mogelijk door te verwijzen. 1 van deze klachten in de categorie landinrichting was onontvankelijk omdat er een georganiseerd administratief beroep werd ingesteld in het dossier – voorafgaand aan de indiening van het beroep heeft de VLM meermaals met de betrokkenen gesproken en getracht te bemiddelen.

Met betrekking tot *de ruilverkaveling* werden 3 klachten geregistreerd. Van deze klachten waren er 2 klachten onontvankelijk. Eén van de onontvankelijke klachten betrof een klacht die betrekking had op een ouder ruilverkavelingsproject. De verzoeker werd niettemin bijkomende informatie verstrekt over de uitwerking van dit project en uitgenodigd om eventueel op het VLM-kantoor de technische plannen door

te nemen met een VLM-medewerker. De ontvankelijke klacht was ongegrond. Het betrof een geval waarin de verzoekers ontevreden waren over enerzijds de communicatie omtrent het projectverloop en anderzijds een specifieke maatregel. Uit het onderzoek van de klacht bleek dat tijdens het projectverloop tot dan toe de voorgeschreven procedures correct werden gevolgd en actief werd gecommuniceerd. De specifieke maatregel diende eigenlijk nog verder te worden uitgewerkt en was nog niet definitief beslist. Aan de verzoekers werd verduidelijkt welke inspraakmogelijkheden zij hieromtrent nog zullen hebben.

3.5. Platteland 2017

In totaal werden 4 klachten genoteerd over het thema platteland. De klachten die in dit thema

werden ingediend, hadden enerzijds betrekking op beheersovereenkomsten, anderzijds op projectoproepen.

Al deze klachten werden ontvankelijk maar ongegrond verklaard.

2 ongegronde klachten hadden betrekking op de procedure voor het indienen van *plattelandprojecten* (in het kader van een projectoproep). Hoewel deze klachten ongegrond waren (de bestaande procedure werd in beide gevallen correct gevolgd), hebben de bevoegde diensten van de VLM de bemerkingen wel meegenomen om na te gaan op welke wijze (de dienstverlening omtrent) de procedure verder geoptimaliseerd kan worden.

2 ongegronde klachten hadden betrekking op *beheerovereenkomsten*. De klachten gingen over het feit dat de verzoeker geen nieuwe beheerovereenkomst kon sluiten. Uit het onderzoek van de klachten bleek dat de medewerkers van de VLM de wettelijke bepalingen correct hadden toegepast.

3.6. Algemene Diensten 2017

Een klacht werd ontvangen met betrekking tot het gedrag van een personeelslid tijdens de verplaatsing met een dienstvoertuig.

De leidinggevendenden hebben een gesprek gehad met het betrokken personeelslid waarbij ook gewezen werd op het beleid inzake integriteit. Aan de klager werden excuses aangeboden.

Onroerend Erfgoed

Cf. opdeling in categorieën supra en verdere uitwerking klachtenbeeld infra. Het klachtenbeeld werd geïntegreerd in onderstaande bespreking van de concrete realisaties en voorstellen eigen werking entiteit.

Wonen Vlaanderen

Het ongenoegen van de klagers omwille van ‘onheuse behandeling’ neemt sterk toe en is steeds moeilijker op te lossen omdat de belangrijkste oorzaken ervan intrinsiek deel uitmaken van de regelgeving zelf, die als onbillijk ervaren wordt. De toenemende complexiteit van de regelgeving maakt ze voor een leek (d.i. inclusief de beroepsbegeleiders in het middenveld) totaal ondoorzichtig, wat het gevoel van willekeur versterkt.

De toenemende automatisatie van de dossierbehandeling bij Wonen-Vlaanderen en de keuze om de verschillende dossierstappen uit te splitsen over meerdere medewerkers, hebben meegebracht dat er geen eigenlijke dossierbehandelaar meer is die voor de burger als aanspreekpunt en raadgever fungeert. Het aantal klachten van burgers die te goeder trouw een ‘foute’ beslissing hebben genomen en daardoor hun recht op een steunmaatregel verliezen, neemt dan ook toe.

Het is bij deze klachten moeilijk een beoordeling van de gegrondheid te geven.

In de overgrote meerderheid van de gevallen hebben de medewerkers van Wonen-Vlaanderen de regelgeving en de interne richtlijnen correct toegepast.

Toch wringt het om deze klachten zomaar als ongegrond te kwalificeren. Het is immers niet billijk er van

uit te gaan dat burgers zelfstandig hun weg vinden in de complexe regelgeving. Dat geldt des te meer waar het om maatregelen gaat die zich richten tot mensen die door leeftijd of gebrek aan taalvaardigheid of scholing tot de zwakkeren behoren.

Enkele veel voorkomende misverstanden:

- Het verschil tussen de regels van het sociaal huurstelsel waar één ongemotiveerde weigering is toegestaan en het recht op een huurpremie dat bij een eerste woningweigering vervalt.
- De ‘overgangperiode’ tussen het vorige en het huidige stelsel van de renovatiepremie;
- De kwaliteitseisen voor woningen volgens de Vlaamse wooncode en het recht op een huursubsidie waarbij veel strengere criteria gelden;
- De stopzetting van de huursubsidie na verhuis omwille van een gezinsuitbreiding, waarbij voor de nieuwe woning de actuele gezinssamenstelling als norm geldt, maar voor de huurprijs de gezinssamenstelling bij de eerste toekenning;
- Het verschil in regelgeving tussen huurpremie en huursubsidie voor 65+ waarbij in het ene geval wel en in het andere niet vereist is dat men kandidaat sociale huurder blijft.

Wonen-Vlaanderen doet inspanningen om de regelgeving helder aan te bieden op de website, maar door de intrinsieke complexiteit is het een onmogelijke opgave om dat laagdrempelig te doen.

Het valt op dat er verhoudingsgewijs weinig klachten zijn over de verzekering gewaarborgd wonen of de verbeterings-en aanpassingspremie, twee stelsels die strikt maar eenvoudig zijn. De aanvragen voor een verbeteringspremie worden door dezelfde medewerkers behandeld als die voor een renovatiepremie; het verschil kan dus niet verklaard worden door de werkwijze of de inzet van de medewerkers, maar enkel door de regelgeving zelf.

Departement Omgeving

Zie document klachtenbeeld

AQUAFIN

In bijlage 2 kan u een gedetailleerd overzicht vinden van het klachtenbeeld 2017. Dit is vergelijkbaar met het klachtenbeeld 2016. De categorieën die meer dan 5% van de klachten uitmaken, zijn dan ook dezelfde als in 2016. Wel zijn er lichte verschuivingen inzake de plaats die ze bekleden. Zo was in 2016 “wateroverlast” nog de categorie met het grootste aandeel, deels te verklaren doordat 2016 ook een erg nat jaar betrof. In 2017 was dat minder het geval, waardoor deze categorie op de tweede plaats komt. “Lawaai- en trillingshinder” bleek in 2017 het grootste aandeel te hebben in het totale klachtenbeeld. Daarnaast waren er nog 4 categorieën die een aandeel van meer dan 5% haalden:

- Herstel bebouwd privaat terrein
- Informatie-Communicatie
- Geurhinder
- Herstel niet-bebouwd privaat domein.

Hierna volgt een meer gedetailleerde analyse van deze 6 categorieën, die samen iets meer dan de helft van alle klachten uitmaken. De overige 22 categorieën samen maken 49% van de klachten uit.

Net als in 2016 is het dan ook logisch dat de belangrijkste klachtcategorieën gerelateerd kunnen worden aan drie kernprocessen van Aquafin, met name:

1. betrouwbare en performante installaties
2. versnelde uitvoering (van projecten)
3. transporteren en zuiveren van afvalwater

Hierna volgt een meer gedetailleerde analyse van de zes categorieën die een aandeel van meer dan 5%

halen in het totale klachtenbeeld.

1. Lawaai- en trillingshinder (15%)

Exact één derde van alle klachten m.b.t. lawaai- en trillingshinder is afkomstig van losliggende deksels. Zeker in combinatie met zwaar en/of druk verkeer dat hierover rijdt, kunnen deksels die niet voldoende vastliggen en/of onvoldoende genivelleerd zijn met het wegdek, voor veel geluidshinder zorgen. Alle klachten hieromtrent die ontvankelijk en minstens deels gegrond waren, kon Aquafin volledig oplossen.

Een kwart van de klachten in deze categorie is afkomstig van de pompen die Aquafin inzet om werken uit te voeren. Meestal gaat het dan om bemalingspompen, die nodig zijn om het grondwaterniveau te verlagen. De locatie waar deze pompen geplaatst worden, kan men niet vrij kiezen, waardoor het gebeurt dat deze dicht bij huizen staat. Dergelijke bemalingspompen kunnen een storend monotoon geluid maken, dat vooral bij ontbreken van andere omgevingsgeluiden, zoals 's nachts het geval is, tot ergernis kan leiden. Klachten gerelateerd aan bemalingspompen worden meestal ingediend van zodra de aanwezigheid van deze pompen een negatief effect heeft op de nachtrust van omwonenden. Dikwijls wordt dan ook gevraagd om de pompen enkel overdag te laten draaien, maar daar kan helaas niet op ingegaan worden omdat de uiteindelijke doelstelling van deze pompen - zorgen dat de ondergrond voldoende droog is om rioleringswerken te kunnen uitvoeren - dan niet snel genoeg gehaald kan worden. Zodra de grond voldoende droog is getrokken, kunnen de bemalingspompen weggehaald worden en is de geluidsoverlast en daaraan gerelateerde klacht opgelost.

De operationele infrastructuur van Aquafin, voornamelijk rioolwaterzuiveringsinstallaties en pompstations, is verantwoordelijk voor 21% van de klachten over lawaai- en trillingshinder. In deze gevallen is meestal een technisch mankement de oorzaak van de geluidshinder. Bij nieuwe installaties is het ook zo dat de aangelegde groenbuffer nog niet volgroeid is, waardoor geluidsgolven makkelijker de omwonenden bereiken. Het aangroeien van deze natuurlijke geluidsbuffer zal de geluidsoverlast op termijn opvangen. Toch investeert Aquafin ook in (tijdelijke) maatregelen zoals bv. het voorzien van overkappingen van bepaalde onderdelen, waardoor alle gegronde klachten over de operationele structuur van Aquafin opgelost konden worden.

Ongeveer 12% van de klachten in deze categorie zijn het gevolg van infrastructuurwerken die Aquafin uitvoert. Hiervoor worden zware machines zoals kranen, bulldozers of trilwalsen gebruikt, wat onvermijdelijk tot trillingen leidt. Het inzetten van kleinere machines is meestal echter geen optie omdat dan de werken niet kunnen uitgevoerd worden conform de vooropgestelde plannen en timing.

2. Wateroverlast (9%)

In 2016 was dit de categorie met het meeste klachten. In 2017 is het aandeel van klachten rond wateroverlast zowel in absolute cijfers als in percentage gedaald. Dit is deels te verklaren doordat 2016 een erg nat jaar was, wat in 2017 veel minder het geval is. Toch blijft wateroverlast een belangrijke factor in het klachtenbeeld bij Aquafin. De klimaatverandering zorgt ervoor dat buien lokaal voor zeer hevige regenval kunnen zorgen, waardoor op erg korte tijd een massale hoeveelheid water valt. In zulke gevallen kan de verwerking/afvoer van al dit water moeilijk verlopen. Een goed functionerende en dus ook goed onderhouden rioleringsinfrastructuur is dan van groot belang, maar ook de natuurlijke afvoer van dit hemelwater speelt een belangrijke rol. Beken en grachten dienen regelmatig geruimd te worden, zodat ze een maximale afvoercapaciteit kunnen behouden. Het is de combinatie van een degelijke rioleringsinfrastructuur met een goed werkende natuurlijke afvoer die ervoor kan zorgen dat er minder problemen optreden.

Onvoldoende afvoercapaciteit bij hevige regenbuien is dan ook verantwoordelijke voor 30% van de klachten m.b.t. wateroverlast. Het gaat dan om beken die de toevloed aan water niet aankunnen en overstromen, of een terugstroming van water uit de beek in de rioleringsinfrastructuur of in private afvoerleidingen. Het is niet onlogisch dat vooral laaggelegen plaatsen zoals kelders of ondergrondse garages hier last van hebben.

Een kleine 25% van de klachten rond wateroverlast had te maken met waterinfiltratie in kelders. In sommige gevallen bleek dit te wijten aan het feit dat de kelder niet waterdicht is. Wanneer dit probleem dan opduikt nadat Aquafin een nieuwe riolering heeft aangelegd, lijkt het logisch dat de aanleg van deze nieuwe infrastructuur ook de oorzaak is. Het komt echter regelmatig voor dat de oude riolering veel gaten en insijpelingen vertoonde, waardoor deze eigenlijk als een soort van draingeleiding werkte: grondwater dat wat hoger kwam werd via deze leiding afgevoerd. Wanneer Aquafin dan een nieuwe leiding aanlegt, waar geen water van buitenaf kan insijpelen, is ook de drainagewerking verdwenen. Grondwater dat dan wat hoger komt kan in een niet waterdichte kelder insijpelen. Ook gebeurt het dat er nog een verbinding is tussen de kelder en de rioleringsinfrastructuur, waardoor er een omgekeerde werking ontstaat: water uit de riolering stroomt via deze verbinding naar de kelder in plaats van omgekeerd. Ten slotte kan ook een technisch mankement aan de rioleringsinfrastructuur verantwoordelijk zijn voor water in kelders.

Daarnaast had ruim 16% van de klachten over wateroverlast te maken met opstuwning van (afval)water via de afvoerleidingen van woningen (toilet, douche, bad,...). Veelal bleek dit het gevolg van ruimingswerken waarbij een riolering onder grote druk wordt geplaatst om deze te reinigen. In sommige gevallen kan dit echter als gevolg hebben dat de lucht een uitweg zoekt via de private afvoerleidingen, waardoor het (afval)water langs deze weg samen met de geperste lucht mee opgestuwd wordt.

3. Herstel bebouwd privaat domein (7%)

Veruit de meeste klachten rond herstel van bebouwd privaat domein, betreft schade aan opritten (37,5% binnen deze categorie). In de meeste gevallen is de schadeklacht wel terecht, maar zijn de herstelacties reeds gepland op het moment dat de klacht aan Aquafin wordt overgemaakt. Schadeherstel aan opritten gebeurt echter helemaal op het einde van een project. Eigenaars durven al eens te veronderstellen dat de aannemer de herstelwerken aan hun oprit niet meer zal uitvoeren, hoewel dit wel degelijk in de lijst van “nog uit te voeren taken” is opgenomen. Deze klachten worden dan ook quasi allemaal volledig opgelost.

Ook schade toegebracht aan de private afvoerinfrastructuur en schade aan omheiningen (paaltjes, hagen, platen, muurtjes, ...) kunnen met elk 16,67% (binnen deze categorie) als een subcategorie beschouwd worden. Ook hier geldt dat een herstel veelal gepland is op het moment dat de klacht binnen komt. Net als schade aan de opritten wordt ook deze schade quasi altijd volledig opgelost.

4. Herstel niet-bebouwd privaat domein (7%)

De klachten binnen deze categorie zijn erg uiteenlopend. Ruim 15% van deze klachten betrof het gebruik van verkeerde aarde bij de heraanleg. Hierdoor kon men minder goed telen (bv. wegens aanwezigheid van steengruis in de aarde) of was de aarde niet geschikt om met zware landbouwvoertuigen over te rijden.

Hetzelfde aandeel (15%) was er voor klachten waarin men aangaf dat de herstelling niet volledig conform de oorspronkelijke staat was. Een onvoldoende afwerkingsgraad bleek dan meestal de oorzaak.

“Grondschade door opslag van materiaal”, “beschadiging van afvoerinfrastructuur op privéterrein”, zoals bv. drainagebuizen, en “afkoppelingswerken die niet conform de regels werden uitgevoerd”

hadden elk een aandeel van iets meer dan 10% van de klachten binnen deze categorie. Deze percentages dienen echter bekeken te worden in de wetenschap dat 1 klacht al meteen 5% vertegenwoordigt.

5. Informatie / Communicatie (7%)

Eén derde van de klachten binnen deze categorie betreft de uitvoering van werken op privéterrein zonder voorafgaandelijke verwittiging of goedkeuring van de eigenaar. Bewoners die 's avonds thuiskomen en merken dat er zonder hun medeweten werken zijn uitgevoerd op hun private eigendom, zijn hier terecht misnoegd over. Een betere afstemming tussen Aquafin en aannemer inzake communicatie, kan zulke klachten vermijden.

Daarnaast vinden burgers ook dikwijls dat ze onvoldoende geïnformeerd zijn over de werken (20%). Vooral wanneer het gaat over de toegang tot de straat of de (on)bereikbaarheid van woningen, wekt een gebrek aan tijdige en duidelijke communicatie ergernis op.

Ook werken die een impact hebben op het dagelijkse leven en onvoldoende gecommuniceerd zijn, zoals bv. het tijdelijk afsluiten van watervoorziening, zijn een bron van klachten.

Duidelijk communiceren is één zaak, maar het is natuurlijk ook belangrijk dat wat gecommuniceerd wordt ook effectief uitgevoerd wordt. Wanneer dat niet het geval is, wordt dit aanschouwd als niet nakomen van afspraken. Een verschil tussen de realiteit en de communicatie, bijvoorbeeld inzake duur van de werken, kan een aanleiding zijn tot klachten.

Ook klagen enkele eigenaars van woningen dat zij zelf als eigenaar niet of onvoldoende geïnformeerd worden doordat ze zelf geen buurtbewoner zijn. Bewoners zijn immers niet altijd de eigenaars van de woning en niet alle huurders geven de informatie over de werken ook door aan hun huisbaas.

6. Geurhinder (6%)

Binnen deze categorie zijn er twee duidelijke subcategorieën te definiëren, die samen voor bijna driekwart van de klachten inzake geurhinder verantwoordelijk zijn. Enerzijds is er de geurhinder aan operationele infrastructuur – rioolwaterzuiveringsinstallaties of pompstations – die 44% van de klachten binnen deze categorie vertegenwoordigt, anderzijds is er de geurhinder na afkoppelingswerken, goed voor 30% van de klachten binnen deze categorie.

Klachten over geurhinder aan rioolwaterzuiveringsinstallaties of pompstations hebben diverse redenen/oorzaken: slibtransporten, technische mankementen, niet-overkapte installatie-onderdelen, ...

Klachten over geurhinder na afkoppelingswerken zijn vrijwel altijd te wijten aan onvoldoende ontluchtingsmogelijkheden. Waar in het vroegere stelsel nog ontluchting mogelijk was via dakgoten, is dit in het nieuwe, gescheiden stelsel vaak niet meer mogelijk. Indien de private riolering is uitgevoerd volgens de regels van de kunst, is er normaal gezien een sifon aanwezig op alle afzonderlijke afvoeren (bad, douche, gootsteen, ...) en een op de huisaansluiting op de riolering. Doordat deze sifon gevuld is met water, fungeert die als geurslot om kwalijke geuren buiten te houden. Is er echter geen sifon aanwezig, dan kan er 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.

4. Concrete realisaties en voorstellen werking eigen entiteit

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

Vlaamse Milieumaatschappij

Er werd naar aanleiding van de klachten mbt de vrijstellingsprocedure voor heffing bij IBA overlegd met de betrokken afdeling binnen VMM en gekeken naar mogelijke oplossingen die kunnen geboden worden voor die specifieke situatie voor de IBA's in eigen beheer van de heffingsplichtige. Een stuk van de administratieve last die bij de heffingsplichtige ligt, kan worden weggenomen doordat na de aanvraag bij de gemeente voor de conformverklaring van de iba door de heffingsplichtige geen verdere stappen meer moeten genomen worden. Na de conformverklaring wordt de verdere behandeling opgenomen door de gemeenten en de VMM. In tegenstelling tot de verdere opvolging door de heffingsplichtige na het bekomen van het nodige attest bij de gemeente.

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

Een wetswijziging is in opmaak die via verzameldecreet zal verlopen.

Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij

De website en brieven betreffende indienen onderzoeken bij schadegevallen werd aangepast en verduidelijkt.

Een telefonisch bereikbaarheidsonderzoek werd uitgevoerd tussen augustus en oktober 2017.

Aanbevelingen werden geformuleerd, te nemen maatregelen werden goedgekeurd door de directieraad en opgenomen in de teamplanningsdocumenten voor 2018.

Er wordt verder gewerkt aan een modelpolitierglement. Vanuit de klachtenmanager zal de problematiek betreffende het handhaven van nee/nee en ja/nee stickers verder opgevolgd worden.

De aard van de klachten was net zoals de voorgaande jaren zeer uiteenlopend. Hierdoor zijn er geen optimalisaties aan andere specifieke bedrijfsprocessen detecteerbaar vanuit het klachtenbeheer. Voor meer informatie: <http://www.ovam.be/klachten>

Vlaams Energieagentschap

4.1. De Vlaamse ombudsdienst was vragende partij voor een meer doorgedreven rapportering door de netbeheerders op het vlak van de door hen geweigerde dossiers. In 2017 dienden de netbeheerders t.g.v. een reglementaire wijziging conform artikel 6.4.15 van het Energiebesluit voor het eerst een rapportage nieuwe stijl in te dienen bij het VEA. Elke elektriciteitsdistributienetbeheerder of elke beheerder van het plaatselijk vervoernet van elektriciteit legt per premiecategorie, vermeld in artikel 6.4.1/1 tot en met 6.4.1/5 evenals artikel 6.4.1/9 van het Energiebesluit, een overzicht voor van het in het vorige trimester ingediende aantal aanvragen, alsook van het in diezelfde periode aantal geweigerde premiedossiers. Vanaf de rapportage in 2018 zullen er over meerdere jaren gegevens beschikbaar zijn m.b.t. de redenen van geweigerde dossiers zodat evolutie kan worden opgevolgd.

4.2. Een aantal beleidsklachten uit het verleden hadden betrekking op de energieprestatieregelgeving. In 2015-2016 werd gewerkt aan de tweejaarlijkse 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 voortkwam werd begin november 2016 namens de Vlaamse Regering in het Vlaams Parlement ingediend, en werd, na parlementaire

behandeling in januari-februari 2017, bekrachtigd en in het Belgisch Staatsblad bekendgemaakt.

4.3. De Vlaamse ombudsman werd, gelet op diens eerdere ombudsrapport 2016-6, door het kabinet energie en het VEA rechtstreeks betrokken bij enerzijds de afwikkeling van en communicatie rond de vernietigde energieheffing, en in de ontwerpfasen het opzetten van een goede gegevensdoorstroming bij de vernieuwde energieheffing die op 1 januari 2018 van start ging zodat een correcte aanrekening van de nieuwe forfaitaire heffing kan worden verzekerd.

Agentschap voor Natuur en Bos

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 maatregelen voor het beter toegankelijk maken van domeinen of paden, het aanpakken van zwerfvuil, het snoeien overhangende takken, het verwijderen van gevaarlijke bomen, extra communicatie bij beheerwerken of gemaakte keuzes bij de inrichting van domeinen.

In het algemeen blijkt de klachtenbehandeling een nuttig instrument om effectieve tekortkomingen of problemen te detecteren en aan te pakken en in die zin wordt het stijgend aantal formele klachten positief ervaren als een extra opportuniteit om de dienstverlening naar de burger bij te sturen of te optimaliseren.

Vlaamse Landmaatschappij

De concrete realisaties naar aanleiding van de behandelde klachten en voorstellen tot verbetering van de kwaliteit van dienstverlening zijn opgenomen onder punt 3 van dit verslag.

De klachtencoördinator en de klachtenbehandelaars namen in het afgelopen jaar deel aan een aantal activiteiten rond klachtenbehandeling:

- Voorlegging en bespreking jaarverslag klachtenmanagement 2016 VLM op de raad van bestuur, de directieraad en de afdelingsraden van de VLM;
- Feedback geven aan het Voorzitterscollege over het ontwerp jaarverslag 2016 van de Vlaamse ombudsdienst;
- Deelname netwerk klachtenmanagement 23 november 2017 – de kracht van bemiddeling
- Feedback geven over het ontwerp van bestuursdecreet m.b.t. de bepalingen in verband met klachtenbehandeling;
- Op het maandelijks dienstoverleg van de juristen is klachten een vast agendapunt waarbij mogelijke verbeterpunten in de klachtenbehandeling worden besproken.

Onroerend Erfgoed

Duidelijkheid geven over omvang beschermd erfgoed n.a.v. het project beschermingsdatabank

In twee klachten werd de omvang van het beschermde erfgoed in vraag gesteld. In de periode 2013- 2016 maakte het agentschap Onroerend Erfgoed een actuele beschermingsdatabank op. Dit project hield de digitalisering van alle bestaande beschermingsbesluiten in op basis van de gegevens vermeld in het beschermingsbesluit zelf. Bij het digitaliseren van de beschermingsbesluiten bleek dat door een foutieve intekening op werkkaarten aan sommige besluiten doorheen de jaren een onjuiste interpretatie werd gegeven. Deze besluiten worden opnieuw getoetst aan wat de besluitgever oorspronkelijk voor ogen had

op het tijdstip van de bescherming.¹ Dat kan ertoe leiden dat er wijzigingen optreden in de interpretatie van de omvang van het beschermde erfgoed die op dit moment geldt. Dat was in beide klachtendossiers het geval.

In zo'n geval wordt de eigenaar van het beschermde erfgoed waarop het beschermingsbesluit betrekking heeft per gewone brief hiervan op de hoogte gebracht. Op deze manier wil het agentschap de betrokken eigenaars correct informeren over de aangepaste interpretatie. Deze manier van werken werd met de Vlaamse Ombudsman besproken.

In het eerste dossier ging de eigenaar van het beschermde goed niet akkoord met de aangepaste interpretatie, aangezien deze als gevolg hiervan een substantieel deel van de aangevraagde erfgoedpremie voor restauratiewerken zou verliezen.

Als gevolg van het onderzoek van het dossier werd besloten de oude interpretatie van de afbakening van de bescherming nog toe te passen voor het premiedossier dat al ingediend was. We willen benadrukken dat de concrete oplossing in dit dossier in de toekomst niet zo maar op gelijkaardige dossiers kan worden toegepast. Deze oplossing was enkel toepasselijk in het voorliggende dossier, gezien de zeer ver gevorderde status ervan. Eenzelfde oplossing zal in de toekomst niet meer worden toegepast. Hoe deze interpretatieproblematiek wel zal worden opgelost in toekomstige dossiers is voorwerp van een intern onderzoek binnen het agentschap.

In het tweede dossier ging de eigenaar van het beschermde goed niet akkoord met de wijze waarop de aangepaste interpretatie werd meegedeeld door het agentschap, namelijk bij gewone brief. Ook een medewerker van de Vlaamse Ombudsdienst heeft aangegeven niet akkoord te gaan met deze werkwijze.

Het agentschap zal hierover in overleg treden met de Vlaamse Ombudsdienst om tot een vergelijk te komen op welke manier het agentschap de omgang met onduidelijke beschermingsbesluiten en de bijhorende communicatie aan de externe klant kan optimaliseren, zowel voor individuele klachtendossiers als in de reguliere werking.

Tijdige communicatie naar en informele samenwerking met lokale besturen en andere externen

Uit twee klachtendossiers bleken gebreken in de communicatie van het agentschap naar lokale besturen en externe klanten.

In het eerste dossier was er een laattijdige communicatie naar het lokaal bestuur over de opstart van de procedure tot aanpassing van de afbakening van een archeologische zone op hun grondgebied. Hierdoor werd het recht op inspraak van het lokaal bestuur in ernstige mate beperkt.

Zoals elke overheidsinstantie op Vlaams niveau heeft het agentschap Onroerend Erfgoed de taak om de lokale besturen als volwaardige partner te betrekken en te begeleiden bij de processen die hen aanbelangen.²

Het agentschap is verplicht om als overheidsinstantie de wettelijke termijnen, voorzien in de regelgeving inzake onroerend erfgoed, op maximale wijze te respecteren. Hiervoor dienen op organisatieniveau de nodige initiatieven te worden genomen om te voorzien in een gedegen vervangingssysteem voor afwezige medewerkers, zodat een tijdige communicatie kan worden gegarandeerd.

Om een herhaling van dergelijke feiten te voorkomen zal het agentschap Onroerend Erfgoed bovendien

¹ Conform de door het Directieteam goedgekeurde nota van 22/12/2016 inzake aanpak problematiek van foutieve ingetekende kaarten bij de beschermingen.

² Cf. Beleidsbrief Onroerend Erfgoed 2017, operationele doelstelling 2.1 en 2.2.

de nodige stappen zetten om, naast het gebruik van de formele communicatiekanalen en -momenten, waar mogelijk in te zetten op een informele manier van communiceren met de lokale besturen.

In het tweede dossier werd er gedurende langere tijd niet gereageerd op een vraag van een externe klant. Uit onderzoek bleek dat dit te wijten was een aan gebrek in de interne organisatie binnen de afdeling.

Het agentschap zal erop toezien dat het vervangingssysteem voor afwezige medewerkers beter opgevolgd wordt; de acties rond regiowerking en de oprichting van een Infopunt Erfgoed (cf. infra) zijn hierin belangrijke stappen.

Optimaal controleren van de start van de uitvoering bij onderzoekspremie

Uit het dossier betreffende de weigering van de uitbetaling van een onderzoekspremie kan worden geconcludeerd dat de controle van de naleving van art. 11.3.7/1 van het Onroerenderfgoedbesluit van 16/05/2014, dat stelt dat de premienemer niet met de werken mag starten voor de vastlegging van de premie, niet enkel kan gebeuren aan de hand van factuurdata. Er moet wel degelijk een bewijs zijn dat het onderzoek werd opgestart voor het tijdstip van de toekenning. Dit aspect is opgenomen in de interne werkafspraken voor het proces 'erfgoedpremies toekennen'.

Duidelijkheid geven over de mogelijkheden voor invullen van open ruimte in een beschermd stads- of dorpsgezicht

Uit een van de behandelde klachten bleek dat het voor de erfgoedconsulenten van het agentschap niet altijd eenvoudig is om een invulling te geven aan de bebouwingmogelijkheden van open ruimten in een beschermd stads- of dorpsgezicht. De klant, die al dan niet reeds beschikt over een goedgekeurde verkavelingsvergunning, vraagt zich bij een bescherming af wat de bebouwingmogelijkheden zijn op zijn of haar beschermde perceel. Deze vraag wordt steeds vaker gesteld aan de erfgoedconsulenten van het agentschap. Het is echter niet de taak van de consultant om alle bebouwingmogelijkheden te overlopen met de klant, maar wel om een advies te verlenen over de algemene invulling van de beschermde open ruimte.

Om op deze vraagstelling op een consequente manier een proactief en constructief antwoord te bieden, wordt binnen het agentschap bij elke nieuwe bescherming van een stads- of dorpsgezicht voorafgaand tussen de verschillende betrokken afdelingen overlegd. Deze interne afstemming focust op de doorslaggevende erfgoedwaarden van het beschermde goed en de gevolgen hiervan.

Het agentschap maakt ook een afwegingskader op over dit thema, waardoor gelijkaardige casussen op een gelijkaardige manier behandeld worden door de erfgoedconsulenten. Dit heeft als bijkomend voordeel dat het voor de externe klant sneller duidelijk zal zijn welke mogelijkheden hij of zij heeft als eigenaar van een perceel open ruimte dat binnen de bescherming valt en waar volgens de ruimtelijke bestemming bebouwing mogelijk is.

Optimaliseren concrete werking van het agentschap Onroerend Erfgoed

Om de communicatie en de bereikbaarheid naar de externe klant toe te optimaliseren heeft het agentschap sinds 01/01/2018 2 initiatieven genomen:

- Oprichting van het **Infopunt Erfgoed**. Dit team fungeert als toegankelijk aanspreekpunt voor de klanten van ons agentschap. Daarnaast zorgt het team vanuit haar eigen expertise voor de administratieve ondersteuning van de klantgerichte processen. Het Infopunt Erfgoed staat onze klanten telefonisch en per mail te woord. Ze beantwoorden hun vragen met eenduidige gegevens die direct ter beschikking staan, geven algemene toelichtingen zoals de informatie op de website, of maken uitgeschreven antwoorden op specifieke vragen over. Bij meer gedetailleerde of dossiergebonden vragen zorgen ze dat de klanten bij de juiste collega terecht komen. Ook het

verlenen van openbaarheid van bestuur gebeurt door het Infopunt Erfgoed. Om de toegankelijkheid van het agentschap te verhogen, werden de uren van de telefonische bereikbaarheid vanaf 1 januari 2018 opnieuw verruimd.

- De **regiowerking**: het agentschap organiseert vanaf 1 januari 2018 de werking vanuit de buitendiensten anders. De front office, onderdeel van de afdeling Beheer, werkt nog steeds in en vanuit de 5 VAC's, maar wordt georganiseerd vanuit drie regio's. De schaalvergroting in de werking komt tegemoet aan de vraag naar hogere permanentie en kennisoverdracht bij onze begeleiding en adviesverlening van eigenaars en besturen.

Per discipline, met name voor bouwkundig, landschappelijk en archeologisch erfgoed staan minimum twee erfgoedconsulenten in voor de opvolging en verdeling van vragen en dossiers in een werkingsgebied dat bestaat uit verschillende gemeenten. Elke gemeente krijgt één contactpersoon per discipline toegewezen. In de steden Brugge, Gent, Antwerpen, Mechelen en Leuven zijn er meerdere contactpersonen voor het bouwkundig erfgoed omwille van het groter aantal aanwezig beschermd erfgoed.

Opvolgen van reacties op sociale media en in pers

Het agentschap screent ook reacties op sociale media en geven indien nodig een reactie op een uiting van ontevredenheid of een klacht, zonder dat dit als een formele klacht wordt behandeld. Zo ontving het agentschap een tweet waarin beweerd werd dat het de privacy van deelnemers aan een online enquête niet respecteerde. In samenwerking met de externe informatieveiligheidsconsulent werd dit onderzocht. Die bevestigde dat het agentschap vanuit haar decretale opdracht de enquête via mail mocht versturen en de nodige maatregelen had getroffen om de privacy van de deelnemers te respecteren. Om dergelijke problemen in de toekomst te vermijden, vermeldt het agentschap duidelijker op aanvraagformulieren of inschrijvingen op nieuwsbrieven dat het e-mailadres voor verdere informatie gebruikt kan worden en wordt hiervoor expliciet de toestemming gevraagd.

Verder contacteert het agentschap regelmatig externen die via de pers hun ongenoegen uiten of verkeerde info over de werking van het agentschap verspreiden. Deze personen wordt correcte informatie aangeboden en ze worden gewezen op de juiste context van de aangehaalde situaties.

Organiseren van klantenfeedback

Om de dienstverlening van het agentschap voortdurend te verbeteren (rekening houdend met de mening van de klanten) en tegelijk ook meer inspraak/betrokkenheid van de klanten te creëren in de werking van het agentschap, hanteert het agentschap een tweesporige aanpak:

- De organisatie van periodieke tevredenheidsenquêtes bij representatieve steekproeven van de samenleving. Een dergelijk tevredenheidsonderzoek vindt best plaats bij het begin of einde van een regeerperiode, zodat de leerpunten meegenomen kunnen worden in het meerjarig ondernemingsplan.
- Een permanente monitoring van de klantentevredenheid (klantentevredenheidsbarometer) door feedback bij de klanten te verzamelen na afronding van elk dossier : hierdoor kan kort op de bal worden gespeeld en deze feedback is meer relevant omdat die gebaseerd is op reële recente ervaringen van de klanten

In 2017 is gestart met het proces "Toelatingen voor werken aan beschermd erfgoed". Jaarlijks verstrekt het agentschap hiervoor een 1000-tal adviezen.

Wekelijks wordt uit het dossieropvolgingssysteem BREDERO een lijst getrokken van de afgeronde dossiers. Elke aanvrager ontvangt dan een standaardmail met het verzoek om feedback over de dossierbehandeling te geven, met een link naar het online feedbackformulier waarop de klant kan meegeven in welke mate hij of zij tevreden was over de (mede-)werking van het agentschap. De feedback is anoniem en kan door de beheerder real time opgevolgd worden via een webtool. Per kwartaal worden

de gegevens gebundeld en geanalyseerd. De resultaten worden intern gerapporteerd en besproken, waarbij nagegaan wordt of er concrete acties nodig zijn (quick wins). Jaarlijks worden de resultaten en acties ook teruggekoppeld naar alle belanghebbenden via de website van het agentschap.

De klantenfeedback wordt gefaseerd verder uitgerold naar andere dienstverleningsprocessen. Zo wordt in 2018 gestart met het proces “Beheersplannen begeleiden en opvolgen”.

De klantenfeedback zal ook als proces ingebed worden in de nieuwe klantendienst “Infopunt Erfgoed” die vanaf 1 januari 2018 van start gaat (zie supra). Op termijn is het de bedoeling om de feedback structureel te verankeren in alle digitale interacties met de klant. Dit zal gefaseerd gebeuren naarmate de verschillende dienstverleningsprocessen gedigitaliseerd worden. De feedbackresultaten worden ook geïntegreerd in de jaarlijkse klachtenrapportage. Tenslotte wordt de klantenfeedback ook gebruikt als input voor de evaluatie van de instrumenten en procedures van het agentschap.

De eerste resultaten van de klantenfeedback worden in bijlage bij dit jaarrapport toegevoegd ter informatie voor de Vlaamse Ombudsman

Andere acties uit het Ondernemingsplan Onroerend Erfgoed 2017

Afsluitend zijn er nog een aantal verwezenlijkingen binnen het agentschap die voorzien waren in het jaarplan voor 2017, met een positieve impact op de klantgerichtheid en externe communicatie:

- De standaardbrieven- en mails van het agentschap zijn gescreend op klantvriendelijkheid en aangepast waar nodig;
- Er zijn diverse afwegingskaders opgemaakt en gepubliceerd op de website;
- Premienemers kunnen digitaal hun aanvraag indienen;
- De aanvragen voor toelatingen en adviezen worden digitaal behandeld.

Wonen Vlaanderen

Er werden enkel resultaten geboekt op het niveau van individuele dossiers.

Departement Omgeving

Bij de behandeling van de klachten werd in elk dossier de betrokken entiteit gewezen op het belang van een correcte, duidelijke en tijdige communicatie met en bereikbaarheid voor de klager. Een manke communicatie kan enkel maar leiden tot grotere frustraties van de klager en tot persoonlijke aanval naar betrokken dossierbehandelaar. Tevens kan gewezen worden op het nut van bemiddeling hetgeen in complexe dossiers onder meer in het kader van handhaving niet altijd evident is. Het rond de tafel brengen van alle betrokken is vaak al een eerste stap voorwaarts.

De gewestelijke handhaver is bereid om, ook bij dossiers die niet behoren tot de gewestelijke prioriteiten, een rol te spelen. Volgens het Handhavingsprogramma gaat het hierbij over het verlenen van omkadering, voorlichting en het opbouwen van ervaring bij gemeentelijke ambtenaren. De gewestelijke handhaver fungeert hierbij als een kennispartner. In uitvoering hiervan werden de Vlaamse gemeenten uitgenodigd voor overleg waarbij gewezen werd op deze mogelijkheden. Met een aantal gemeenten werden hierna protocollen gesloten met duidelijke afspraken inzake de prioriteiten en praktische werkwijze. Los hiervan wordt ook bijvoorbeeld bij indiensttreding van gemeentelijke verbalisanten praktische informatie en terreinopleiding aangeboden. Ook het ter beschikking stellen van modeldocumenten en het beantwoorden van praktische en/of juridische vragen kadert in deze ondersteuning.

AQUAFIN

Continu verbeteren, dat is het credo waarmee Aquafin zijn processen al enkele jaren aanstuurt. Enerzijds vanuit de overtuiging dat dit nodig is om als organisatie wendbaar te zijn en te blijven, anderzijds om te voldoen aan de strenge eisen van het ISO55001-kwaliteitslabel, dat Aquafin al sinds 2015 op zak heeft. Verbeteracties kunnen voortvloeien uit interne of externe audits, maar evenzeer uit klachten van burgers, aangezien klachten ons wijzen op tekortkomingen of minstens processen waar ruimte voor verbetering is. Gezien de aard van de kernactiviteiten van Aquafin, met name de aanleg van rioleringen, het bouwen van rioolwaterzuiveringsinstallaties en het transporteren en zuiveren van afvalwater, is het niet verwonderlijk dat het net deze kernprocessen zijn die het meeste klachten genereren. Het is evenmin 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.

Voor het realiseren van die kwaliteit, is Aquafin sterk afhankelijk van zijn technische partners, met name de aannemers en studiebureaus verantwoordelijk voor het ontwerp en de bouw van de waterzuiveringsinfrastructuur. Aquafin besteedt dan ook de nodige aandacht aan deze stakeholders en streeft naar partnerships waarbinnen kwaliteit een evidentie is. Dit streven wordt al jaren ondersteund door de uitreiking van de Minder Hinder award voor aannemers en de kwaliteitsaward voor studiebureaus.

Om kwaliteit te verankeren in de toewijzingsprocedure voor aannemers, beoordeelt Aquafin zijn aannemers al sinds 2015 meermaals per project op tal van kwaliteitscriteria, waaronder ook het aantal klachten. Aquafin maakt zich sterk dat de cumulatie van deze kwaliteitsscores over een periode van 3 jaar voldoende objectiviteit levert om deze score effectief te laten meetellen als selectiecriteria in de aanbestedingsprocedure. We verwachten dan ook in het najaar van 2018 het allereerste project op die manier te kunnen toewijzen. We merken nu al dat het bestaan van dit beoordelingssysteem met het oog op het gegund krijgen van toekomstige opdrachten, een impact heeft op de betrokkenheid en inzet van een groot deel van onze aannemers.

Om aannemers en studiebureaus mee te betrekken in het proces van continue verbetering, organiseert Aquafin jaarlijks een Kennisdag voor deze doelgroepen, waar we hen informeren over de belangrijkste evoluties in de watersector, zowel technisch als conceptueel. Zo werd op de Kennisdag in 2017 extra aandacht besteed aan de wateroverlast veroorzaakt door insijpeling van grondwater in kelders. Als we de analyse van het klachtenbeeld 2017 bekijken, merken we dat deze verhoogde aandacht voor natte kelders geen overbodige luxe is.

Het vermijden of voorkomen van klachten, begint met duidelijke, tijdige en correcte informatie en communicatie, niet alleen naar onze technische partners, maar ook en vooral naar de burgers zelf. Dat het daar al eens misloopt, getuigt opnieuw de analyse van het klachtenbeeld 2017. In 2017 zette Aquafin een grote stap naar efficiëntere communicatie, door de realisatie van een nieuwe website, te bekijken op www.aquafin.be. Op deze website (onder het luik “Mijn omgeving”) wordt de projectinformatie rechtstreeks binnengetrokken vanuit het GIPOD, waar Aquafin ook de faseringen van een project intekent. Op de website van Aquafin krijg je op die manier een zeer visueel overzicht van een project en zijn verschillende fasen. De nieuwe site biedt naast het grafische aspect nog tal van voordelen, zoals de mogelijkheid om door te linken naar andere websites, het tonen van infofilmpjes, het ter beschikking stellen van documenten, het personaliseren van contactpersonen, het genereren van een gebruiksvriendelijke URL, enz. Bezoekers van de website kunnen zich online inschrijven op een nieuwsbrief om zo op de hoogte te blijven van het project. De nieuwe site is uiteraard responsive opgebouwd, wat betekent dat deze ook op een smartphone of tablet goed zichtbaar is.

Enkel online communicatie is natuurlijk niet voldoende om burgers te informeren. Daarom blijft Aquafin zijn aannemers sensibiliseren rond tijdige ad-hoc-communicatie. Zelf heeft Aquafin in 2017 een nieuwe folder ontwikkeld, die de burgers informeert over het risico op geurhinder na afkoppelingswerken, vaak te wijten aan het ontbreken van een degelijke ontluchting.

Dat Aquafin klachten ontvangt over geurhinder, is gezien onze kernactiviteiten niet verwonderlijk. Specifiek waar persleidingen overgaan in een gravitaire collector, leidt dit vaak tot klachten over geurhinder in de omgeving. In 2017 heeft Aquafin in een concrete case geëxperimenteerd met het toevoegen van een H₂S-neutraliserende stof aan het afvalwater, vóór de persleiding. Een recente bevraging bij de buurtbewoners toont aan dat deze maatregel het beoogde succes heeft, wat betekent dat dit bestendig kan worden en ook op andere plaatsen met een soortgelijke problematiek kan toegepast worden. Intussen heeft Aquafin in 2017 ook de (ontwerp)richtlijnen gefinaliseerd omtrent het voorkomen en bestrijden van geurhinder en betonaantasting in het rioleringsstelsel.

“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 actief mee 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, waaronder bv. ook door de stad Antwerpen en zijn districten.

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. Elke klacht is immers een opportuniteit om de bestaande bedrijfsprocessen continu te verbeteren.

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,...).

/

Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij

Net zoals in 2015 en 2016 is er een groot aantal meldingen van milieu-delicten en inbreuken op de vergunningsvoorwaarden van de milieuvergunning bij de OVAM terecht gekomen. Net als vorig jaar stelt de vraag zich of er voldoende capaciteit is in Vlaanderen om deze adequaat op te volgen.

Vlaams Energieagentschap

Momenteel is bij het VEA de volgende tweejaarlijkse evaluatie van de energieprestatieregelgeving opgestart. Bepaalde wederkerende inhoudelijke beleidsklachten kunnen in het evaluatieverslag van het VEA worden opgenomen en besproken.

Vlaamse Landmaatschappij

De klachtenbehandeling binnen de Vlaamse Landmaatschappij gebeurt niet door een of meer personeelsleden, die uitsluitend of hoofdzakelijk belast zijn met klachtenbehandeling, doch wel door de leden van de juridische dienst, die een heel divers takenpakket hebben. Zo zijn de leden van de

juridische dienst ook betrokken bij de opmaak van de wetgeving met betrekking tot de activiteiten van de VLM. Dit heeft op verschillende gebieden een meerwaarde.

Zo kunnen ervaringen opgedaan in het kader van de klachtenbehandeling in de mate van het mogelijke meegenomen worden bij de opmaak van de wetgeving.

Omgekeerd zorgt de betrokkenheid van de klachtenbehandelaars bij de opmaak van de wetgeving er ook voor, dat zij goed geïnformeerd zijn over de doelstellingen en de beweegredenen van de wetgever. Als gevolg hiervan gaan de klachtenbehandelaars bij klachten die betrekking hebben op het beleid en de regelgeving, zich niet beperken tot de aanduiding dat de klacht onontvankelijk is, doch gaan ze ook de klager meer duiding geven over het waarom van een bepaalde regel.

Onroerend Erfgoed

Er zijn op basis van de behandelde klachten dit jaar geen concrete beleidsaanbevelingen.

Wonen Vlaanderen

Vereenvoudiging van de regelgeving (zie punt 3)

AQUAFIN

Klimaatadaptatie

Ons klimaat verandert, daar is iedereen het over eens. Dit heeft ook gevolgen voor de rioleringsinfrastructuur. De reeds jarenlang aanwezige rioleringsinfrastructuur is niet bestand tegen de overvloed van water die het bij hevige regenval te verwerken krijgt. De bestaande, oude infrastructuur integraal vervangen door nieuwe (gescheiden) stelsels is budgettair onmogelijk en ecologisch ook 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 uitdroging van de bodem 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. Water weer ruimte geven, biedt immers ook kansen om een maatschappelijke meerwaarde te creëren.

Aquafin pleit hier dan ook voor en adviseert om steeds een geïntegreerde visie rond hemelwaterbeheersing te hanteren.

Transparantie van de watersector

We merken dat het voor de meeste burgers nog steeds 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 2017 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2017 met klachtenbehandeling begonnen is.

Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij

Een nieuwe klachtenmanager werd begin 2017 aangesteld, maar de procedures bleven ongewijzigd.

Agentschap voor Natuur en Bos

Sinds 2016 (met de reorganisatie ANB 2.0) wordt de klachtenbehandeling bij het agentschap centraal gecoördineerd in Brussel. Alle formele klachten worden bij de staf AG ontvangen, geregistreerd en opgevolgd. De klachtenbehandeling zelf gebeurt door lokale klachtenbehandelaars die gekozen worden in functie van de aard van de klacht en de specifieke plaats in Vlaanderen. Zij bezorgen een ontwerp van antwoord aan de centrale klachtencoördinator.

Vlaamse Landmaatschappij

De overgang door de upgrade van het verouderde klachtenbeheersysteem CRM 3.0 naar een nieuwe CRM 2016 omgeving is vlekkeloos verlopen in 2017. 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.

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.

Departement Omgeving

Als gevolg van de fusie op 1 april 2017 van LNE en RV tot het departement/beleidsdomein Omgeving werd door het Managementorgaan van het departement Omgeving de klachtencoördinatoren voor het departement/beleidsdomein aangeduid.

De klachtenbehandeling bij het departement wordt centraal gecoördineerd. Uit uitvoering van de beslissing van het managementorgaan wordt een centraal registratie- en opvolgingssysteem (JIRA) opgezet; dat in het voorjaar 2018 operationeel zal zijn.

Alle formele klachten worden bij de afdeling Strategie, Internationaal Beleid en Dierenwelzijn ontvangen, geregistreerd en opgevolgd.

De klachtenbehandeling zelf gebeurt door klachtenbehandelaars die binnen elke afdeling gekozen worden in functie van de aard van de klacht of de specifieke plaats in Vlaanderen. Zij bezorgen een ontwerp van antwoord aan de centrale klachtencoördinatoren.

De coördinatoren van de klachtencoördinatoren werden tevens bezorgd aan de Vlaamse infolijn. In uitvoering hiervan werd de afspraak gemaakt dat de klachtencoördinatoren maandelijks 1700-rapport met vragen/meldingen over onderwerpen van Departement Omgeving. Dit geeft naar de toekomst aan de klachtencoördinatoren inzicht in de inhoud van de meldingen en/of in het detecteren van mogelijke klachten.

De klachtencoördinatoren van het departement zijn te bereiken op klachten.omgeving@vlaanderen.be. Hierover werd duidelijk gecommuniceerd op internet/intranet met de vermelding dat dit gaat over klachten met betrekking tot de werking van de organisatie.

De coördinatoren van de klachtencoördinatoren werden niet enkel bezorgd aan de Vlaamse Ombudsdienst maar ook aan de Vlaamse Infolijn. De klachtencoördinatoren ontvangen van de Vlaamse Infolijn periodiek een overzicht van de contacten en escalaties; waaruit bepaalde tendensen of klachten kunnen blijken.

Voor het beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie werd door het departement LNE op basis van de rapportering vanuit de entiteiten van het beleidsdomein, een beleidsdomeinbreed schriftelijk verslag opgemaakt.

Voor wat betreft Ruimte Vlaanderen werden afzonderlijke verslagen opgemaakt, met name voor het departement RV, het Agentschap Onroerend Erfgoed, het Agentschap Wonen Vlaanderen en voor de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen.

Het MC beleidsdomein Omgeving verleende op 12/12/2017 haar akkoord aan het voorstel dat vanaf de beleidsrapportering 2017 het departement Omgeving zal instaan voor de opmaak van het beleidsdomeinbreed schriftelijk verslag aan de Vlaamse ombudsman en dit op basis van de gegevens ontvangen van de entiteiten die deel uitmaken van het MC Omgeving. Hiermee wordt tegemoet gekomen aan de bepalingen van de Omzendbrief VR 2014/20 van 25 april 2014.

AQUAFIN

Doordat enkele collega's van de Ombudsdienst in de loop van het jaar langdurig afwezig waren wegens ziekte, was de Ombudsdienst tijdelijk onderbemand. Als gevolg hiervan werd voorrang gegeven aan de opvolging van klachten, waardoor andere acties tijdelijk opgeschort werden. Hierdoor werden in het jaar 2017 beduidend minder tevredenheidsenquêtes uitgestuurd. Aangezien deze enquêtes toch wel een belangrijke drager voor klachtmeldingen zijn, zien we de gevolgen hiervan ook in de klachtaantallen: in 2017 werden 316 klachten ontvangen, wat er 120 minder zijn dan in 2016 toen nog 436 klachten geregistreerd werden.

In het kader van het behouden van het ISO55001-certificaat, werd het klachtenmanagement reeds in 2016 geaudit. Daarbij werd een 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. Daarom werd besloten een nieuwe registratietool aan te kopen. In 2017 werd de aanbestedingsprocedure opgestart en bij het schrijven van dit verslag werd de gunning goedgekeurd. In de loop van het voorjaar 2018 zal deze nieuwe registratietool op maat van de noden van Aquafin geïmplementeerd worden.

Suggesties?

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

Onroerend Erfgoed

Het agentschap Onroerend Erfgoed kiest er in haar klachtenrapportage voor om ook ruimer dan enkel het strikte klachtenmanagement te kijken. Het agentschap maakt ook gebruik van verschillende communicatiekanalen en klantenfeedbackformulieren om haar werking te monitoren. Mogelijk kan dit ook voor andere entiteiten een waardevolle toevoeging vormen aan de klachtenrapportage.

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: Overzichtstabel inhoud van klachten

Categorie	Deels gegrond	Gegrondd	Ongegrondd	Deels opgelost	Onopgelost	Onoplosbaar	Opgelost	Andere	Niet-correcte beslissing	Onheuse bejegening	Ontoereikende informatieverstrekking	Onvoldoende bereikbaarheid	Te lange behandeltermijn
(Gebruik Privé Domein/schade/Inname)		1	2				1	1					
Afwerking bovenbouw-wegenis		3			1	1	1	3					
Bereikbaarheid Handelszaken	3	2	1			1	4	1			1	3	
Bereikbaarheid woningen	2	9			1		10	4	1	1		4	1
Besteksconformiteit/Afspraken	5	1	2		1		5	4			1		1
Comfortvoorziening	2	6	3			2	6	7	1				
Diversen	3	4	2				7	6		1			
Duurtijd Werken	1	1			1	1		1	1				
Geurhinder	3	11	6	4	6	1	4	12	1				1
Groenonderhoud	1	4		2			3	4	1				
Herstel bebouwd privaat domein	3	14	1	1		1	16	16	1				
Herstel niet bebouwd privaat domein	3	13		4	1		11	11	3		1		1
Herstel openbaar domein		2					2	2					
Huisaansluiting		8	2		1		7	5	2				1
IBA		1					1	1					
Informatie-Communicatie	3	13	2	2	1	2	11	10	1	1	3		1
Inkomensverlies tgv Werken	1	2	1				3	3					
Lawaai- trillingshinder	1	35	4	4	3	1	28	30	1	3	1		1
Onrechtmatig gebruik/inneming privaat eigendom	3	6	3	1		1	7	4	3	2			
Onveilige Situaties	1	7	2			1	7	5	2	1			
Overstortproblematiek		1					1	1					
Te lange behandelingstermijn info/dossier		3	1		2		1	2					1
Technisch Mankement			1										
Toegankelijkheid/Netheid	2	9	1	1			10	9	1	1			
Traject- implantingskeuze		4	4		1	1	3	3			1		
Vergoedingen/Uitbetalingen	1		1				1	1					
Verzakkingen/Obstructies	2	6	1	1	1		6	8					
Wateroverlast	2	20	4	3	2	2	15	19	2				1
Waterstagnatie	2	2	1	1	1		2	4					
Watervervuiling			2										
Eindtotaal	44	188	47	24	23	15	173	177	21	10	8	7	9

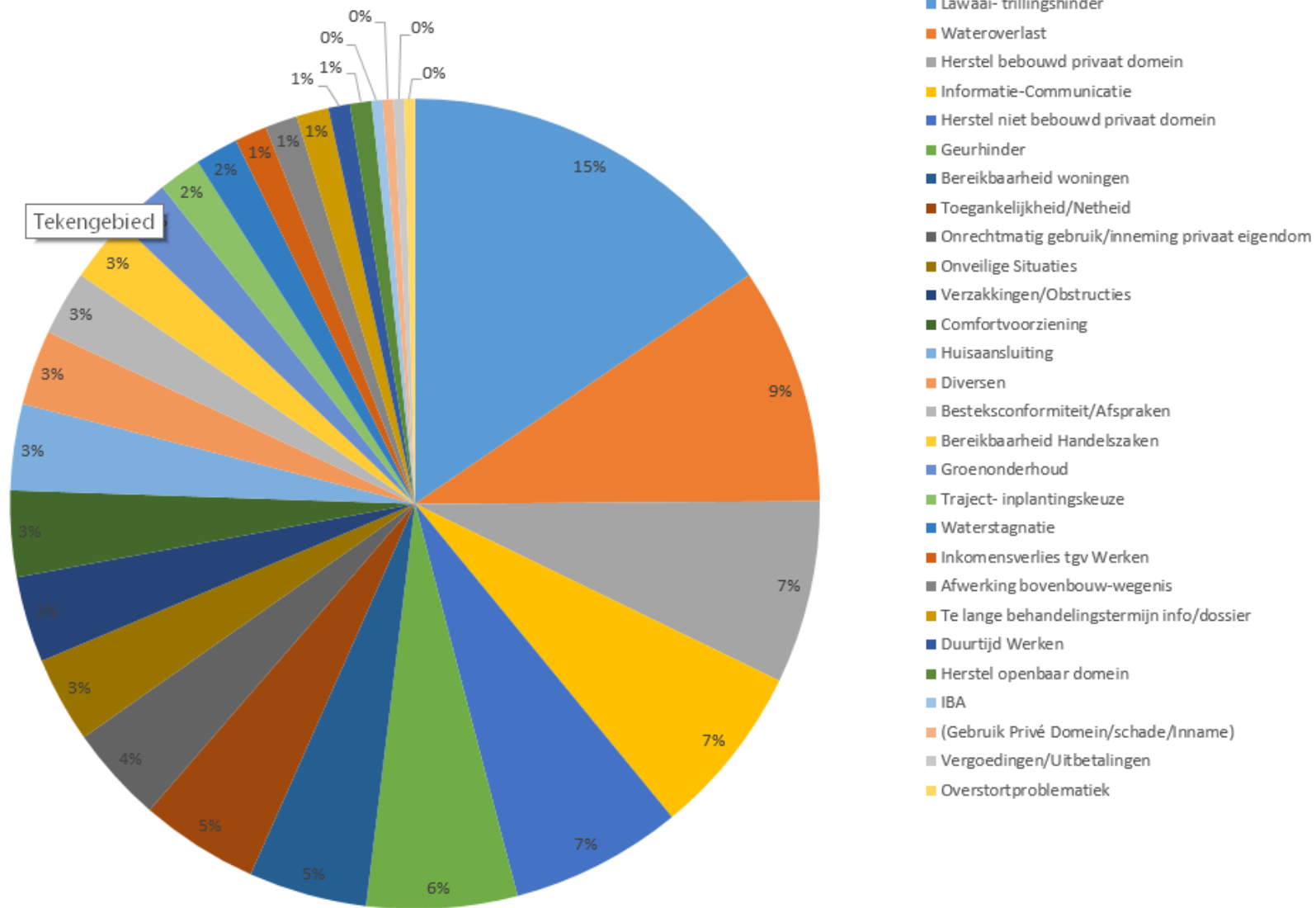
Bijlage 2: Klachten per categorie

Gegrondheid ▾

Aantal van Oms aard klac...

Klachten per categorie

Oms aard klacht1 ▾



Klachtenbeeld 2017 beleidsdomein Omgeving

Sinds 1 april 2017 vormen de vroegere beleidsdomeinen LNE en RWO samen het Beleidsdomein Omgeving, zoals voorzien in het Regeerakkoord 2014-2019. Het managementcomité van het beleidsdomein Omgeving besliste dat vanaf 2017 het Departement Omgeving het gecoördineerde verslag van het beleidsdomein Omgeving aan de Vlaamse ombudsman bezorgt. Hiermee wordt tegemoetgekomen aan de bepalingen van de Omzendbrief VR 2014/20 van 25 april 2014.

Departement Omgeving

Werkwijze

Na de samenvoeging op 1 april 2017 van het Departement Leefmilieu, Natuur en Energie en Ruimte Vlaanderen tot het Departement Omgeving werden de klachtencoördinatoren voor het nieuwe departement aangesteld. Zij zijn te bereiken op klachten.omgeving@vlaanderen.be. Hierover werd duidelijk gecommuniceerd op internet/intranet met de vermelding dat het enkel klachten betreft over de werking van de organisatie.

De contactgegevens van de klachtencoördinatoren werden niet enkel bezorgd aan de Vlaamse Ombudsdienst, maar ook aan de Vlaamse Infolijn. Daarbij werd afgesproken dat de Vlaamse infolijn maandelijks aan de klachtencoördinatoren een rapport stuurt van de vragen/meldingen die zij over de bevoegdheden van het Departement Omgeving ontving. Zo krijgen de klachtencoördinatoren een goed inzicht in de inhoud van de meldingen en kunnen mogelijke klachten opgespoord en voorkomen worden.

De klachtenbehandeling bij het Departement Omgeving wordt centraal gecoördineerd door de afdeling Strategie, Internationaal Beleid en Dierenwelzijn (SID), die alle formele klachten registreert en opvolgt. Vanaf het voorjaar 2018 wordt daarvoor een centraal registratie- en opvolgingssysteem (JIRA) operationeel. De afhandeling van de klacht zelf gebeurt in de afdeling waarover de klacht gaat.

In elk klachtendossier wordt gewezen op het belang van een correcte, duidelijke en tijdige communicatie met en bereikbaarheid voor de klager. Waar mogelijk wordt gestart met bemiddeling. Het rond de tafel brengen van alle betrokkenen is vaak al een eerste stap voorwaarts.

Klachtenbeeld

Het klachtenbeeld van het Departement Omgeving had in 2017 voornamelijk betrekking op:

- ✓ toezicht/handhaving op het vlak van milieu en ruimtelijke ordening
- ✓ de werking van het loket voor digitale bouwaanvraag of het Omgevingsloket (digitale bouwaanvraag/omgevingsvergunning), o.m. wat betreft de invoering en/of raadpleging van dossiers)

Een beperkt aantal klachten had betrekking op accurate informatie in de databank “erkende technici”, de leegstandheffing bedrijfsruimten en de vervalregeling voor verkavelingen. De informatie werd, waar nodig, onmiddellijk geactualiseerd.

Er werd 1 klacht ingediend over de Inspectie Dierenwelzijn.

Toezicht/handhaving op vlak van milieuhinder en ruimtelijke ordening

Naast een beperkt aantal klachten in het kader van het klachtendecreet ontving de afdeling Handhaving dagelijks klachten/meldingen n.a.v. milieuhinder of bouwovertradingen. Deze werden opgenomen in de reguliere werking van de afdeling en opgevolgd via een eigen opvolgingsstelsel.

Een aantal klachten had betrekking op dossiers die niet tot de gewestelijke bevoegdheid behoren en waarbij in eerste instantie de gemeenten hun opdracht in het kader van handhaving zouden moeten opnemen.

Het Gewest is overigens steeds bereid om ook in deze dossiers een rol te spelen, wat al gebleken is in concrete dossiers. Volgens het Handhavingsprogramma gaat het hierbij over het verlenen van omkadering, voorlichting en het opbouwen van ervaring bij gemeentelijke ambtenaren. De gewestelijke handhaver fungeert hierbij als een kennispartner. In uitvoering hiervan werden de Vlaamse gemeenten uitgenodigd voor overleg waarbij gewezen werd op deze mogelijkheden. Met een aantal gemeenten werden hierna protocollen gesloten met duidelijke afspraken rond de prioriteiten en praktische werkwijze. Los hiervan wordt ook bijvoorbeeld bij indiensttreding van gemeentelijke verbalisanten praktische informatie en terreinopleiding aangeboden. Ook het ter beschikking stellen van modeldocumenten en het beantwoorden van praktische en/of juridische vragen kadert in deze ondersteuning.

In 2017 werd bij de Vlaamse Ombudsdienst een klacht ingediend over (de omvang van) een opgelegde dwangsom. Dit is eerder uitzonderlijk, want dwangsommen worden enkel ingevorderd via deurwaarders. Als er procedures worden aangespannen, dan beslist de rechtbank hierover.

Loket digitale bouwaanvraag/Omgevingsloket

Het digitaal loket werd in februari 2017 verplicht voor architecten. Het departement heeft er alles aan gedaan om de architecten zo goed als mogelijk voor te bereiden op deze opdracht door middel van infosessies, nieuwsbrieven, helpdesk, instructiefilmpjes, up-to-date houden van de website...

De klachten betroffen voornamelijk technische problemen in verband met de invoering en/of raadpleging van dossiers in het loket voor de digitale bouwaanvraag of het omgevingsloket.

Het merendeel van de meldingen bij de Vlaamse Infolijn over de werking van het loket voor digitale bouwaanvraag of het Omgevingsloket werden in eerste lijn al opgevangen door de helpdesk.

Bij nader onderzoek door de ICT-dienst van het departement bleek dat er inderdaad op piekmomenten problemen waren met het loket voor de digitale bouwaanvraag. Sommige dossiers werden "geblokkeerd" in het loket, waardoor de aanvrager geen toegang meer had tot de reeds ingevoerde gegevens en er ook niet in slaagde om op korte termijn de aanvraag volledig in te dienen. Daarom werd een alternatieve werkwijze uitgewerkt, die tijdelijk een gemengde dossiersamenstelling mogelijk maakte. Concreet hield dit in dat de belangrijkste gegevens nog steeds digitaal werden ingevoerd, maar dat de rest van het dossier analoog mocht worden samengeteld. Zo kon in 90% van de dossiers met problemen bij de digitale samenstelling en het beheer van het dossier toch een oplossing worden geboden.

In de maand december was er opnieuw een piekmoment, te wijten aan de nieuwe en strengere EPB-regelgeving die op 1 januari 2018 in werking zou treden. Er waren in die periode meerdere time-outs, voornamelijk tijdens de kantooruren. Opnieuw leidde dat tot vertragingen en ergernissen. De

Helpdesk was continu paraat, ook in de laatste week van december. Dat was nodig om de ruim 10.000 dossiers ingediend te krijgen.

Uit de klachtenbehandeling bleek dat het nodig is om:

- ✓ de gebruiksvriendelijkheid van de toepassing te verhogen
- ✓ de gemeentelijke interpretaties te stroomlijnen

Wat dit laatste betreft, kan opgemerkt worden dat gemeenten het digitaal indienen van een aanvraag in het Omgevingsloket niet kunnen weigeren. Dat is decretaal voorzien. Een uitzondering hierop vormen de aanvragen voor handelingen in en om de woning, aanvragen met betrekking tot VLAREM klasse III-bedrijven en stedenbouwkundige attesten.

Gemeenten bepalen autonoom welke kostprijs ze aanrekenen voor het digitaal verwerken van aanvragen. Deze kan variëren van 300 tot 1.000 euro per aanvraag. Enige afstemming/stroomlijning is wenselijk.

Agentschap voor Natuur en Bos

In de loop van 2017 heeft het Agentschap voor Natuur en Bos 66 formele klachten ontvangen waarvan er 51 ontvankelijk waren. Dit is het hoogste aantal sinds de start van het agentschap.

In totaal werden 36 gegronde of deels gegronde klachten behandeld en beantwoord. 15 klachten bleken na onderzoek ongegrond. Rekening houdende met het feit dat het ANB honderden domeinen (met een totale oppervlakte van meer dan 80.000 ha) beheert en vele duizenden dossiers afhandelt kan dit aantal (deels) gegronde klachten bijzonder laag genoemd worden.

Net als de voorgaande jaren zijn deze klachten maximaal verspreid over de verschillende diensten en activiteiten van het agentschap en kan er geen specifiek 'probleemgebied' vastgesteld worden. Een kleine twee derde ervan heeft te maken met terreinbeheer en betreft een waaier aan verschillende probleemsituaties:

- ✓ moeilijke toegang of doorgang voor bepaalde bezoekers
- ✓ last van zwerfvuil, lawaai, loslopende honden, vossen, steenmarters, mountainbikers...
- ✓ hinder of gevaar door overhangende takken, overhellende bomen, overwaaiende distelzaden
- ✓ onbegrip bij bepaalde exploitatiewerken in domeinen

Daarnaast zijn er de klassieke betwistingen van dossiers, vertragingen bij de afhandeling van dossiers (zoals vergunningen), protest tegen pv's (Natuurinspectie), enz. Nieuw waren enkele klachten vanuit bezorgdheid om dierenwelzijn.

Vlaamse Milieumaatschappij

Het aantal klachten dat de Vlaamse Milieumaatschappij in 2017 heeft ontvangen, toont geen groot verschil met voorgaande jaren. De samenstelling van de klachten vertoont over het algemeen tevens geen grote afwijkingen.

De heffingen genereren jaarlijks een aanzienlijk aandeel van de klachtenwerking van VMM, maar blijken vaak ongegrond omdat de toepassing van de betrokken regelgeving correct verloopt en niet

zelden te wijten zijn aan betrokken klagers die zich onvoldoende informeren over de heffing of laattijdig reageren.

Een specifiek aspect van de heffingen dat in 2017 aanleiding gaf tot een aantal klachten, is de mogelijkheid op vrijstelling van de heffing door aanwezigheid van een IBA. Boosdoeners zijn hier onbekendheid met de procedure de administratieve last voor wie de vrijstelling wenst te bekomen. Dit blijkt vooral voor te komen bij de IBA's die in eigen beheer zijn van de heffingsplichtige in tegenstelling tot de IBA's die in beheer zijn bij exploitanten.

De klachten over ligging van percelen in overstromingsgebied komen ook steeds weer terug, hoewel hun aantal sterk gedaald is na het jaar van de initiële invoering van de informatieplicht. Naar aanleiding van deze categorie van klachten is er een herzieningsprocedure voor percelen in effectief overstromingsgevoelig gebied en is loopt er een evaluatie van de mogelijk overstromingsgevoelige categorie.

Ook in 2017 zijn er dan nog klachten die betrekking hebben op heel uiteenlopende onderwerpen.

- ✓ Klachten over medewerkers worden opgenomen met de betrokken afdelingen en de klagers worden daarvan op de hoogte gebracht, zodat zij weten dat met hun klacht effectief aan de slag wordt gegaan.
- ✓ Er werd een klacht over vervuiling van een waterloop ontvangen. Hoewel dergelijk specifieke situatie een ander traject behoeft dan klachtenbehandeling, werd de klager zo grondig mogelijk geïnformeerd en op de hoogte gebracht van de betrokken instanties voor opvolging van de lozing die aanleiding gaf tot de situatie in de klacht.
- ✓ Er was een klacht bij de verkoop van een stuk oude bedding door 1 van de aangelanden die naar aanleiding van de verkoop te kennen gaf tevens geïnteresseerd te zijn in aankoop. Omdat de onderhandelingen echter al afgerond waren en er geen specifieke verplichtingen zijn t.a.v. VMM voor openbare verkoop, werd de klacht ongegrond bevonden.
- ✓ Eén klacht kwam voort uit bezorgdheid voor de toestand van grondwater en het gebruik daarvan in professionele context (manège) en de aanhoudende droogte. Omdat de droogte van eind 2016 tot zomer 2017 geen specifiek probleem was van in betrokken regio van de klager, werd de klacht ongegrond bevonden. Er werd bijkomende informatie meegedeeld aan de klager m.b.t. de gekende toestand ter plaatse en de effecten van droogte op de grondwaterlagen.

Vlaamse Landmaatschappij

Bij de Vlaamse Landmaatschappij wordt de klachtenbehandeling verzorgd door de juristen van de Dienst Juridische Zaken.

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.

Algemeen klachtenbeeld

In totaal werden 50 (38 in 2016) klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2017 tot 31 december 2017. Dit zijn 12 klachten meer dan in 2016.

Van de 50 klachten zijn 30 klachten ontvankelijk (25 in 2016) en 20 klachten onontvankelijk (13 in 2016). Bij de 20 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (7 t.o.v. 8 in 2016),

“VLM niet bevoegd” (7 t.o.v. 3 in 2016), “nog niet alle beroepsprocedures aangewend (3 t.o.v. 1 in 2016), “anoniem” (1 idem 2016), “jurisdictioneel beroep aanhangig” (1), “meer dan een jaar voor indiening” (1).

Het aantal klachten waarvoor de behandeltermijn “meer dan 45 dagen” bedroeg, is in vergelijking met 2016 gestegen van 3 klachten naar 6 klachten. Het aantal klachten waarvoor de behandeltermijn “minder dan 45 dagen” bedroeg is gestegen van 35 naar 44 klachten in 2017. De gemiddelde termijn voor het behandelen van klachten is gelijk gebleven in 2017 namelijk 29 dagen.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer ongegronde klachten dan gegronde klachten: 24 ongegronde klachten en 6 (deels) gegronde klachten (3 deels gegronde klachten en 3 gegronde klachten). In 2016 waren er 17 ongegronde klachten en 8 (deels) gegronde klachten (3 deels gegronde klachten en 5 gegronde klachten).

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is quasi volledig: van de 6 (deels) gegronde klachten werden 5 klachten opgelost, 1 klacht werd deels opgelost. In 2016 was de oplossingsgraad: van de 8 (deels) gegronde klachten werden alle klachten opgelost.

De gegronde klachten werden getoetst aan de volledige lijst van ombudsnormen. Per klacht kunnen verschillende ombudsnormen worden geschonden. De ombudsnorm “correcte bejegening” werd éénmaal geschonden zoals ook de ombudsnormen “redelijke behandeltermijn” en “overeenstemming met het recht. De ombudsnorm “deugdelijke correspondentie” werd driemaal geschonden (2 keer in 2016).

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Van de 50 klachten werden 35 klachten (29 in 2016) per e-mail verstuurd (19 per rechtstreekse e-mail, 16 ontvangen op het klachtenadres), de telefoon werd 11 keer als drager gebruikt (7 keer in 2016) en slechts 4 keer de brief (2 keer in 2016). 1 klacht werd op een andere wijze ingediend (idem in 2016).

Als men het aantal klachten volgens het kanaal bekijkt, stelt men vast dat het grootste deel van de klachten, nl. 48 van de 50 (t.o.v. 33 van de 39 in 2016) 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.

Voor wat betreft de verdeling van de ontvankelijke klachten over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat er klachten werden ontvangen in verband met de Mestbank, Platteland, Landinrichting en Grondenbank en de Algemene Diensten. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op de categorie beheerovereenkomsten en een categorie “Andere”. Onder de categorie Landinrichting en Grondenbank werden klachten ontvangen in verband met de grondenbank en de ruilverkaveling.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 30 t.o.v. 25 in 2016) handelt over de taken van de Mestbank (23 t.o.v. 16 in 2016) gevolgd door de klachten m.b.t. Platteland – beheerovereenkomsten (4 t.o.v.3 in 2016). Met betrekking tot de taken van de afdeling Landinrichting en Grondenbank werden in totaal 2 ontvankelijke klachten geregistreerd (6 in totaal in 2016): 1 over de grondenbank (2 in 2016), 1 over de ruilverkaveling (2 in 2016).

Mestbank

In 2017 werden er 33 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank. Dit is een merkbare stijging in vergelijking met de vorige jaren (23 in 2017, 26 in 2015, 21 in 2014). Van deze 33 klachten

werden er 23 ontvankelijk verklaard en 10 onontvankelijk. Van de 23 ontvankelijke klachten, werden er 3 als gegrond, 2 als deels gegrond en 18 als ongegrond beschouwd. Al de (deels) gegronde klachten konden opgelost worden.

Bij de opmaak van het klachtenbeeld valt het op dat iets meer dan de helft (met name 18) van de 33 klachten die betrekking hebben op de Mestbank, minstens voor een deel betrekking hebben op de wijze of termijn van communiceren, en niet zozeer op de boodschap of beslissing die meegedeeld wordt. Net zoals bij vele andere overheidsdiensten werd er de afgelopen jaren ook binnen de Vlaamse Landmaatschappij onderzocht op welke wijze de overheidsmiddelen het meest doelmatig ingezet kunnen worden en op welke kerntaken er gefocust zal worden. Dit heeft als gevolg dat bepaalde taken afgebouwd of stopgezet worden. Voor sommige landbouwers had dit tot gevolg dat een bepaalde dienst, waar ze in het verleden gebruik van maakten, niet langer aangeboden wordt. Zo was er een klacht van een landbouwer die klaagde over de vermindering van het aantal locaties waar er door de Mestbank toelichtingen gegeven worden, waaronder de locatie die het dichtst bij het bedrijf van betrokkene lag. Een andere landbouwer maakte in het verleden gebruik van individuele bedrijfsbegeleiding, aangeboden door de dienst Bedrijfsadvies. Deze taak is echter ondertussen stopgezet. Bij het afbouwen of stopzetten van activiteiten treft men onvermijdelijk mensen die voorheen van die aangeboden activiteit gebruik maakten. Bij de behandeling van de klachten heeft de klachtenbehandelaar de betrokken klagers enige duiding gegeven over waarom die bepaalde activiteit niet langer aangeboden wordt en kregen de betrokken klagers ook een aantal alternatieven aangeboden.

Ook zet de Vlaamse Landmaatschappij hard in op digitale communicatie, onder andere door het gebruik van loketten. Voor de burger betekent dit onder meer dat de traditionele brief, waarmee hij vroeger vaak werd gecontacteerd, grotendeels vervangen is door een ander medium. Al deze veranderingen hebben onvermijdelijk zowel voor- als tegenstanders. Zo zijn er een aantal klagers die geen voorstander zijn van deze meer digitale werkwijze en de voorkeur geven aan de klassieke papieren communicatie. Maar ook de wijze waarop er digitaal gecommuniceerd wordt, heeft een aantal klachten opgeleverd. Bij digitale communicatie via mail wordt bijvoorbeeld vaak gewerkt met een hyperlink om de mail zelf korter en overzichtelijker te houden. Zo werd er in de loop van 2017 een mail gestuurd over twee verschillende thema's, waarbij vermeld werd dat men voor meer informatie contact kon opnemen met de Mestbank. Voor de contactgegevens diende men op een hyperlink te klikken, waarna men rechtstreeks op een webpagina terecht kwam waar er per thema en per regio aangegeven werd wie men kon contacteren met de contactgegevens. Een klager was echter van mening dat deze gegevens in de mail zelf opgenomen hadden moeten worden.

Een tweetal landbouwers klaagde over het feit dat het Mestbankloket niet beschikbaar was, maar bij nazicht bleek er geen probleem te zijn met het Mestbankloket. De oorzaak lag in het ene geval bij het niet functioneren van de Fedict authenticatiemodule. In het andere geval kan niet achterhaald worden waarom betrokkene niet kon inloggen. Nadat echter was vastgesteld dat het systeem correct werkte, werd aan betrokkene een aantal "tips & tricks" voor het inloggen meegegeven, evenals de handleiding en de contactgegevens van de helpdesk (die beide ook op het moment van het inloggen kunnen geconsulteerd worden). Uit nazicht in de applicatie enige tijd later, bleek dat betrokkene ondertussen wel had kunnen inloggen. Twee klagers vroegen zich ook af of al de verzamelde gegevens wel op een voldoende veilige manier verzameld en bewaard werden.

Ook wanneer de communicatie op de klassieke manier verloopt, loopt er echter weleens iets fout. Zo was er begin 2017 een gegronde klacht van een landbouwer die net voor het Kerstverlof telefonisch contact had opgenomen met de Mestbank en aan wie beloofd was om hem nog voor het jaareinde

terug te bellen. Door de eindejaarsdrukke had men de vraag van betrokkene uit het oog verloren, waardoor hij pas in januari, nadat hij zelf terug contact had opgenomen, verder geholpen werd.

Een andere, deels gegronde klacht, had betrekking op de afhandelingstermijn van een doorlichtingsdossier. Sinds 2016 worden er door de Mestbank ook zogenaamde bedrijfsdoorlichtingen gedaan, waarbij de verschillende processen van een individueel bedrijf zorgvuldig geanalyseerd worden. Aangezien deze bedrijfsprocessen soms in verschillende periodes van het jaar plaatsvinden en er in het kader van een dergelijke doorlichting ook plaats is voor een dialoog tussen de betrokkene en de Mestbank, nemen deze doorlichtingen sowieso de nodige tijd in beslag. Echter bij de opstart van de bedrijfsdoorlichtingen, dienden een aantal instructies en richtlijnen nog uitgewerkt te worden en waren er een aantal dossiers, waarbij men geconfronteerd werd met argumenten of situaties, die vroeger nog niet behandeld waren. Dit alles onderzoeken en afhandelen, heeft ertoe geleid dat de volledige behandelingstermijn van een aantal van deze eerste dossiers, uitzonderlijk lang was. Zo ook in het dossier van de betrokken klager. Ondertussen is deze opstartfase achter de rug en is de behandelingstermijn terug normaal.

Toch zijn niet alle klachten over de behandelingstermijn gegrond. Bij een digitale werkwijze heeft een burger soms onrealistische verwachtingen over de lengte van de behandelingstermijn. Zo was er een klager die verontwaardigd was omdat een aanvraag die hij de dag ervoor had ingediend, en waarvoor er overeenkomstig de regelgeving een behandelingstermijn is van 30 dagen, nog niet goedgekeurd was.

Bij een goede en correcte communicatie is het van belang dat deze door de burger zowel ontvangen als begrepen wordt. Binnen de Mestbank wordt de doeltreffendheid van de communicatie op verschillende manieren opgevolgd en waar mogelijk verbeterd. Zo wordt bij processen waarbij voor de communicatie overgeschakeld wordt van een papieren naar een digitale werkwijze steeds nagegaan wat het effect is. Zo bijvoorbeeld gebeurde de communicatie rond het nitraatresidu en de maatregelen die in dat kader nageleefd moeten worden, in 2017 (quasi) volledig digitaal. Het percentage landbouwers dat stalen niet neemt of maatregelen niet naleeft, is echter volledig in lijn met de percentages uit het verleden, toen de communicatie op papier verliep.

Het belang van een goede communicatie en een veilig gegevensverkeer wordt ook ten volle door de klachtenbehandelaars onderschreven. Dit resulteerde in 2017 in drie aanbevelingen rond dit thema. Zo wordt aanbevolen om in het kader van een veilig gegevensverkeer, enerzijds elk personeelslid individueel (bv. tijdens de jaarlijkse plannings- en evaluatiecyclus) te attenderen op het belang van de gegevens waarmee men werkt en de wijze waarop men de veiligheid van deze gegevens moet garanderen. Anderzijds wordt er ook aanbevolen om de beveiliging en opvolging van de applicaties, nog sterker uit te bouwen. Een derde aanbeveling had betrekking op het vermelden van een bezwaarmogelijkheid bij de rechtbank.

De klachtenbehandelaars bij de VLM trachten ook oog te hebben voor een meer preventieve aanpak. En dit zeker in periodes van wijzigend beleid. Specifiek voor wat betreft het mestbeleid, zullen de komende jaren op dit gebied de nodige uitdagingen bieden, aangezien het huidige mestactieprogramma dit jaar afloopt. In de loop van 2018 zal er dan ook onderhandeld worden met de verschillende betrokken actoren, met de intentie om in 2019 met een nieuw mestactieprogramma te starten. In dit kader beseft de VLM ook ten volle het belang van een goede communicatie en is er een medewerker aangeduid om de communicatiestrategie rond dit proces verder uit te werken. In de aanloop naar dit nieuwe mestactieprogramma zal er regelmatig overleg zijn tussen de betrokken klachtenbehandelaars, de verantwoordelijke voor de communicatie en de medewerkers die binnen de VLM verantwoordelijk zijn voor het beleid en de opmaak van de wetgeving.

Elf klachten houden verband met de nitraatresidustaalnames. Drie daarvan zijn als onontvankelijk geklasseerd, wegens betrekking hebben op “beleid en regelgeving”. Echter de meeste van deze elf klachten bevatten voor een deel kritiek op de regelgeving en zijn voor dat aspect onontvankelijk wegens betrekking hebbend op “beleid en regelgeving”. Behoudens bij de drie als onontvankelijk geklasseerde klachten, is in de overige gevallen de klacht over de regelgeving echter aangevuld met een aantal meer concrete grieven.

Inhoudelijk gaan de klachten rond nitraatresidu over verschillende aspecten. Zo waren er een aantal klachten over de keuze van de te bemonsteren percelen en de mogelijkheid om een ander te bemonsteren perceel aangeduid te krijgen. De Mestbank selecteert de te bemonsteren percelen overeenkomstig de criteria vastgelegd in het Mestdecreet (en die in de praktijk soms weinig keuze laten). Landbouwers voelen zich door deze keuze echter soms benadeeld.

Zo was er een klacht over een landbouwer bij wie de selectie toevallig voor het tweede jaar op rij betrekking had op een perceel grasland dat in het afgelopen jaar gescheurd was geworden (hetgeen een grote stikstofgift met zich meebrengt en waardoor volgens betrokkene het risico op een overschrijding van de nitraatresidurempelwaarde hoger is). Bij een andere landbouwer betrof het geselecteerde perceel een perceel dat hij in de toekomst niet meer in gebruik had. Het is echter inherent aan het systeem van een nitraatresidubepaling op bedrijfsniveau dat er per nitraatresidutype willekeurig een perceel geselecteerd wordt om zo een representatief beeld te krijgen van de uitgevoerde bemestingspraktijk op een bedrijf. Daarenboven mag in principe bij geen enkel perceel, bij een oordeelkundige bemesting, een overschrijding van de nitraatresiduwaarde gemeten worden. Een verzoek om herselectie kan dan ook slechts in uitzonderlijke gevallen gehonoreerd worden, bijvoorbeeld als er op het betreffende perceel een oogstmislukking is vastgesteld of wanneer het perceel ten gevolge van een overstroming ontoegankelijk is. De door de klagers aangehaalde argumenten waren niet van dien aard dat ze een herselectie rechtvaardigden. De klachten werden dan ook als ongegrond geklasseerd.

De overige klachten waren zeer divers. Zo waren er twee klachten rond de toekenning van fosfaatklassen. Beide klachten waren echter onontvankelijk aangezien de administratieve bezwaarmogelijkheid nog niet gebruikt was. Een andere klager was van oordeel dat de Mestbank onvoldoende optrad tegenover een bemesting in een natuurgebied. De klager wou zich echter niet identificeren waardoor ook deze klacht onontvankelijk was.

Landinrichting en Grondenbank

In totaal werden 11 klachten geregistreerd met betrekking tot Landinrichting en Grondenbank. Van de 11 klachten die werden geregistreerd, werden er 9 onontvankelijk en 2 ontvankelijk verklaard.

Bepaalde klachten konden ook snel informeel worden opgelost door een tegemoetkoming vanwege de bevoegde medewerker zodat de klacht niet noodzakelijk verder moest worden behandeld. Dit gaat bijvoorbeeld om kleine herstellingen naar aanleiding van het uitvoeren van inrichtingswerken.

In een algemene categorie werd 1 klacht geregistreerd die betrekking had op een bouwovertreding en die onontvankelijk werd verklaard.

Voor wat betreft de categorie grondenbank werd 1 klacht geregistreerd. Deze klacht, die betrekking had op het gebruik van gronden, eigendom van de VLM, was ongegrond.

In de categorie natuurinrichting werden 2 klachten geregistreerd. In de categorie landinrichting werden 4 klachten geregistreerd. Deze klachten waren onontvankelijk omdat de VLM niet (meer) bevoegd was voor de aangehaalde problematiek. Het betrof in de meeste gevallen het verder beheer

van een gebied nadat het inrichtingsproject werd afgerond. De VLM contacteerde in deze gevallen wel de bevoegde overheid om de verzoeker zo efficiënt mogelijk door te verwijzen. 1 van deze klachten in de categorie landinrichting was onontvankelijk omdat er een georganiseerd administratief beroep werd ingesteld in het dossier – voorafgaand aan de indiening van het beroep heeft de VLM meermaals met de betrokkenen gesproken en getracht te bemiddelen.

Met betrekking tot de ruilverkaveling werden 3 klachten geregistreerd. Van deze klachten waren er 2 klachten onontvankelijk. Eén van de onontvankelijke klachten betrof een klacht die betrekking had op een ouder ruilverkavelingsproject. De verzoeker werd niettemin bijkomende informatie verstrekt over de uitwerking van dit project en uitgenodigd om eventueel op het VLM-kantoor de technische plannen door te nemen met een VLM-medewerker. De ontvankelijke klacht was ongegrond. Het betrof een geval waarin de verzoekers ontevreden waren over enerzijds de communicatie omtrent het projectverloop en anderzijds een specifieke maatregel. Uit het onderzoek van de klacht bleek dat tijdens het projectverloop tot dan toe de voorgeschreven procedures correct werden gevolgd en actief werd gecommuniceerd. De specifieke maatregel diende eigenlijk nog verder te worden uitgewerkt en was nog niet definitief beslist. Aan de verzoekers werd verduidelijkt welke inspraakmogelijkheden zij hieromtrent nog zullen hebben.

Platteland

In totaal werden 4 klachten genoteerd over het thema platteland. De klachten die in dit thema werden ingediend, hadden enerzijds betrekking op beheersovereenkomsten, anderzijds op projectoproepen.

Al deze klachten werden ontvankelijk maar ongegrond verklaard.

2 ongegronde klachten hadden betrekking op de procedure voor het indienen van plattelandprojecten (in het kader van een projectoproep). Hoewel deze klachten ongegrond waren (de bestaande procedure werd in beide gevallen correct gevolgd), hebben de bevoegde diensten van de VLM de bemerkingen wel meegenomen om na te gaan op welke wijze (de dienstverlening omtrent) de procedure verder geoptimaliseerd kan worden.

2 ongegronde klachten hadden betrekking op beheerovereenkomsten. De klachten gingen over het feit dat de verzoeker geen nieuwe beheerovereenkomst kon sluiten. Uit het onderzoek van de klachten bleek dat de medewerkers van de VLM de wettelijke bepalingen correct hadden toegepast.

Algemene Diensten.

Een klacht werd ontvangen met betrekking tot het gedrag van een personeelslid tijdens de verplaatsing met een dienstvoertuig.

De leidinggevenden hebben een gesprek gehad met het betrokken personeelslid waarbij ook gewezen werd op het beleid inzake integriteit. Aan de klager werden excuses aangeboden.

[Agentschap voor Onroerend Erfgoed](#)

Duidelijkheid geven over omvang beschermd erfgoed n.a.v. het project beschermingsdatabank

In twee klachten werd de omvang van het beschermde erfgoed in vraag gesteld. In de periode 2013-2016 maakte het agentschap Onroerend Erfgoed een actuele beschermingsdatabank op. Dit project hield de digitalisering van alle bestaande beschermingsbesluiten in op basis van de gegevens vermeld

in het beschermingsbesluit zelf. Bij het digitaliseren van de beschermingsbesluiten bleek dat door een foutieve intekening op werkkaarten aan sommige besluiten doorheen de jaren een onjuiste interpretatie werd gegeven. Deze besluiten worden opnieuw getoetst aan wat de besluitgever oorspronkelijk voor ogen had op het tijdstip van de bescherming. Dat kan ertoe leiden dat er wijzigingen optreden in de interpretatie van de omvang van het beschermde erfgoed die op dit moment geldt. Dat was in beide klachtendossiers het geval.

In zo'n geval wordt de eigenaar van het beschermde erfgoed waarop het beschermingsbesluit betrekking heeft per gewone brief hiervan op de hoogte gebracht. Op deze manier wil het agentschap de betrokken eigenaars correct informeren over de aangepaste interpretatie. Deze manier van werken werd met de Vlaamse Ombudsman besproken.

In het eerste dossier ging de eigenaar van het beschermde goed niet akkoord met de aangepaste interpretatie, aangezien deze als gevolg hiervan een substantieel deel van de aangevraagde erfgoedpremie voor restauratiewerken zou verliezen.

Als gevolg van het onderzoek van het dossier werd besloten de oude interpretatie van de afbakening van de bescherming nog toe te passen voor het premiedossier dat al ingediend was. We willen benadrukken dat de concrete oplossing in dit dossier in de toekomst niet zomaar op gelijkaardige dossiers kan worden toegepast. Deze oplossing was enkel toepasselijk in het voorliggende dossier, gezien de zeer ver gevorderde status ervan. Eenzelfde oplossing zal in de toekomst niet meer worden toegepast. Hoe deze interpretatieproblematiek wel zal worden opgelost in toekomstige dossiers is voorwerp van een intern onderzoek binnen het agentschap.

In het tweede dossier ging de eigenaar van het beschermde goed niet akkoord met de wijze waarop de aangepaste interpretatie werd meegedeeld door het agentschap, namelijk bij gewone brief. Ook een medewerker van de Vlaamse Ombudsdienst heeft aangegeven niet akkoord te gaan met deze werkwijze.

Het agentschap zal hierover in overleg treden met de Vlaamse Ombudsdienst om tot een vergelijk te komen op welke manier het agentschap de omgang met onduidelijke beschermingsbesluiten en de bijhorende communicatie aan de externe klant kan optimaliseren, zowel voor individuele klachtendossiers als in de reguliere werking.

Tijdige communicatie naar en informele samenwerking met lokale besturen en andere externen

Uit twee klachtendossiers bleken gebreken in de communicatie van het agentschap naar lokale besturen en externe klanten.

In het eerste dossier was er een laattijdige communicatie naar het lokaal bestuur over de opstart van de procedure tot aanpassing van de afbakening van een archeologische zone op hun grondgebied. Hierdoor werd het recht op inspraak van het lokaal bestuur in ernstige mate beperkt.

Zoals elke overheidsinstantie op Vlaams niveau heeft het agentschap Onroerend Erfgoed de taak om de lokale besturen als volwaardige partner te betrekken en te begeleiden bij de processen die hen aanbelangen.

Het agentschap is verplicht om als overheidsinstantie de wettelijke termijnen, voorzien in de regelgeving inzake onroerend erfgoed, op maximale wijze te respecteren. Hiervoor dienen op organisatieniveau de nodige initiatieven te worden genomen om te voorzien in een gedegen

vervangingsstelsel voor afwezige medewerkers, zodat een tijdige communicatie kan worden gegarandeerd.

Om een herhaling van dergelijke feiten te voorkomen zal het agentschap Onroerend Erfgoed bovendien de nodige stappen zetten om, naast het gebruik van de formele communicatiekanalen en -momenten, waar mogelijk in te zetten op een informele manier van communiceren met de lokale besturen.

In het tweede dossier werd er gedurende langere tijd niet gereageerd op een vraag van een externe klant. Uit onderzoek bleek dat dit te wijten was aan een gebrek in de interne organisatie binnen de afdeling.

Het agentschap zal erop toezien dat het vervangingsstelsel voor afwezige medewerkers beter opgevolgd wordt; de acties rond regiowerking en de oprichting van een Infopunt Erfgoed (cf. infra) zijn hierin belangrijke stappen.

Optimaal controleren van de start van de uitvoering bij onderzoekspremie

Uit het dossier betreffende de weigering van de uitbetaling van een onderzoekspremie kan worden geconcludeerd dat de controle van de naleving van art. 11.3.7/1 van het Onroerenderfgoedbesluit van 16/05/2014, dat stelt dat de premienemer niet met de werken mag starten voor de vastlegging van de premie, niet enkel kan gebeuren aan de hand van factuurdata. Er moet wel degelijk een bewijs zijn dat het onderzoek werd opgestart voor het tijdstip van de toekenning. Dit aspect is opgenomen in de interne werkafspraken voor het proces 'erfgoedpremies toekennen'.

Duidelijkheid geven over de mogelijkheden voor invullen van open ruimte in een beschermd stads- of dorpsgezicht

Uit een van de behandelde klachten bleek dat het voor de erfgoedconsulenten van het agentschap niet altijd eenvoudig is om een invulling te geven aan de bebouwingmogelijkheden van open ruimten in een beschermd stads- of dorpsgezicht. De klant, die al dan niet reeds beschikt over een goedgekeurde verkavelingsvergunning, vraagt zich bij een bescherming af wat de bebouwingmogelijkheden zijn op zijn of haar beschermde perceel. Deze vraag wordt steeds vaker gesteld aan de erfgoedconsulenten van het agentschap. Het is echter niet de taak van de consulent om alle bebouwingmogelijkheden te overlopen met de klant, maar wel om een advies te verlenen over de algemene invulling van de beschermde open ruimte.

Om op deze vraagstelling op een consequente manier een proactief en constructief antwoord te bieden, wordt binnen het agentschap bij elke nieuwe bescherming van een stads- of dorpsgezicht voorafgaand tussen de verschillende betrokken afdelingen overlegd. Deze interne afstemming focust op de doorslaggevende erfgoedwaarden van het beschermde goed en de gevolgen hiervan.

Het agentschap maakt ook een afwegingskader op over dit thema, waardoor gelijkaardige casussen op een gelijkaardige manier behandeld worden door de erfgoedconsulenten. Dit heeft als bijkomend voordeel dat het voor de externe klant sneller duidelijk zal zijn welke mogelijkheden hij of zij heeft als eigenaar van een perceel open ruimte dat binnen de bescherming valt en waar volgens de ruimtelijke bestemming bebouwing mogelijk is.

Optimaliseren concrete werking van het agentschap Onroerend Erfgoed

Om de communicatie en de bereikbaarheid naar de externe klant te optimaliseren heeft het agentschap sinds 01/01/2018 2 initiatieven genomen:

- ✓ Oprichting van het Infopunt Erfgoed. Dit team fungeert als toegankelijk aanspreekpunt voor de klanten van ons agentschap. Daarnaast zorgt het team vanuit haar eigen expertise voor de administratieve ondersteuning van de klantgerichte processen. Het Infopunt Erfgoed staat onze klanten telefonisch en per mail te woord. Ze beantwoorden hun vragen met eenduidige gegevens die direct ter beschikking staan, geven algemene toelichtingen zoals de informatie op de website, of maken uitgeschreven antwoorden op specifieke vragen over. Bij meer gedetailleerde of dossiergebonden vragen zorgen ze dat de klanten bij de juiste collega terecht komen. Ook het verlenen van openbaarheid van bestuur gebeurt door het Infopunt Erfgoed. Om de toegankelijkheid van het agentschap te verhogen, werden de uren van de telefonische bereikbaarheid vanaf 1 januari 2018 opnieuw verruimd.
- ✓ De regiowerking: het agentschap organiseert vanaf 1 januari 2018 de werking vanuit de buitendiensten anders. De front office, onderdeel van de afdeling Beheer, werkt nog steeds in en vanuit de 5 VAC's, maar wordt georganiseerd vanuit drie regio's. De schaalvergroting in de werking komt tegemoet aan de vraag naar hogere permanentie en kennisoverdracht bij onze begeleiding en adviesverlening van eigenaars en besturen.

Per discipline, met name voor bouwkundig, landschappelijk en archeologisch erfgoed staan minimum twee erfgoedconsulenten in voor de opvolging en verdeling van vragen en dossiers in een werkingsgebied dat bestaat uit verschillende gemeenten. Elke gemeente krijgt één contactpersoon per discipline toegewezen. In de steden Brugge, Gent, Antwerpen, Mechelen en Leuven zijn er meerdere contactpersonen voor het bouwkundig erfgoed omwille van het groter aantal aanwezig beschermd erfgoed.

Opvolgen van reacties op sociale media en in pers

Het agentschap screent ook reacties op sociale media en geven indien nodig een reactie op een uiting van ontevredenheid of een klacht, zonder dat dit als een formele klacht wordt behandeld. Zo ontving het agentschap een tweet waarin beweerd werd dat het de privacy van deelnemers aan een online enquête niet respecteerde. In samenwerking met de externe informatieveiligheidsconsulent werd dit onderzocht. Die bevestigde dat het agentschap vanuit haar decretale opdracht de enquête via mail mocht versturen en de nodige maatregelen had getroffen om de privacy van de deelnemers te respecteren. Om dergelijke problemen in de toekomst te vermijden, vermeldt het agentschap duidelijker op aanvraagformulieren of inschrijvingen op nieuwsbrieven dat het e-mailadres voor verdere informatie gebruikt kan worden en wordt hiervoor expliciet de toestemming gevraagd.

Verder contacteert het agentschap regelmatig externen die via de pers hun ongenoegen uiten of verkeerde info over de werking van het agentschap verspreiden. Deze personen wordt correcte informatie aangeboden en ze worden gewezen op de juiste context van de aangehaalde situaties.

Organiseren van klantenfeedback

Om de dienstverlening van het agentschap voortdurend te verbeteren (rekening houdend met de mening van de klanten) en tegelijk ook meer inspraak/betrokkenheid van de klanten te creëren in de werking van het agentschap, hanteert het agentschap een tweesporige aanpak:

- ✓ De organisatie van periodieke tevredenheidsenquêtes bij representatieve steekproeven van de samenleving. Een dergelijk tevredenheidsonderzoek vindt best plaats bij het begin of

einde van een regeerperiode, zodat de leerpunten meegenomen kunnen worden in het meerjarig ondernemingsplan.

- ✓ Een permanente monitoring van de klanttevredenheid (klanttevredenheidsbarometer) door feedback bij de klanten te verzamelen na afronding van elk dossier: hierdoor kan kort op de bal worden gespeeld en deze feedback is meer relevant omdat die gebaseerd is op reële recente ervaringen van de klanten

In 2017 is gestart met het proces “Toelatingen voor werken aan beschermd erfgoed”. Jaarlijks verstrekt het agentschap hiervoor een 1000-tal adviezen.

Wekelijks wordt uit het dossieropvolgingssysteem BREDERO een lijst getrokken van de afgeronde dossiers. Elke aanvrager ontvangt dan een standaardmail met het verzoek om feedback over de dossierbehandeling te geven, met een link naar het online feedbackformulier waarop de klant kan meegeven in welke mate hij of zij tevreden was over de (mede-)werking van het agentschap. De feedback is anoniem en kan door de beheerder real time opgevolgd worden via een webtool. Per kwartaal worden de gegevens gebundeld en geanalyseerd. De resultaten worden intern gerapporteerd en besproken, waarbij nagegaan wordt of er concrete acties nodig zijn (quick wins). Jaarlijks worden de resultaten en acties ook teruggekoppeld naar alle belanghebbenden via de website van het agentschap.

De klantenfeedback wordt gefaseerd verder uitgerold naar andere dienstverleningsprocessen. Zo wordt in 2018 gestart met het proces “Beheersplannen begeleiden en opvolgen”.

De klantenfeedback zal ook als proces ingebed worden in de nieuwe klantendienst “Infopunt Erfgoed” die vanaf 1 januari 2018 van start gaat (zie supra). Op termijn is het de bedoeling om de feedback structureel te verankeren in alle digitale interacties met de klant. Dit zal gefaseerd gebeuren naarmate de verschillende dienstverleningsprocessen gedigitaliseerd worden. De feedbackresultaten worden ook geïntegreerd in de jaarlijkse klachtenrapportage. Tenslotte wordt de klantenfeedback ook gebruikt als input voor de evaluatie van de instrumenten en procedures van het agentschap.

Andere acties uit het Ondernemingsplan Onroerend Erfgoed 2017

Afsluitend zijn er nog een aantal verwezenlijkingen binnen het agentschap die voorzien waren in het jaarplan voor 2017, met een positieve impact op de klantgerichtheid en externe communicatie:

- ✓ De standaardbrieven- en mails van het agentschap zijn gescreend op klantvriendelijkheid en aangepast waar nodig;
- ✓ Er zijn diverse afwegingskaders opgemaakt en gepubliceerd op de website;
- ✓ Premienemers kunnen digitaal hun aanvraag indienen;
- ✓ De aanvragen voor toelatingen en adviezen worden digitaal behandeld.

Het agentschap Onroerend Erfgoed kiest er in haar klachtenrapportage voor om ook ruimer dan enkel het strikte klachtenmanagement te kijken. Het agentschap maakt ook gebruik van verschillende communicatiekanalen en klantenfeedbackformulieren om haar werking te monitoren. Mogelijk kan dit ook voor andere entiteiten een waardevolle toevoeging zijn.

Het aantal klachten over de verschillende werkingsonderdelen van de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen is realistisch.

Men kan verwachten dat er op een jaar tijd vijf 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.

Zeven burgers waren ontevreden over het verloop van de lening. Soms wordt een lening aangepast ingevolge de regelgeving. Eén burger stelde moeilijkheden te ondervinden met de terugbetaling. In sommige leningsdossiers is inderdaad iets verkeerd gelopen. Alle klachten werden zo snel mogelijk opgelost.

Aangezien er op een infrastructuurwerk altijd iets kan mislopen en vertragingen geregeld voorkomen, is het realistisch dat vier burgers een grief hebben in verband met een van de vele werven van de VMSW.

Vier klachten over de wijze waarop de schattingen zijn verlopen, zijn er vier te veel. In 2017 ondervonden de schatters een uitzonderlijke hoge werkdruk. Sinds 10 november 2017 maakt de VMSW gebruik van de diensten van een bijkomende externe schatter. De hypothecaire diensten zullen hervormd worden bij de verhuis naar het VAC in Brussel. In januari zal een diensthoofd de dienst schattingen & verzekeringen aansturen. De schatters zullen vanaf dan ook kunnen rekenen op rechtstreekse collega's voor ondersteuning, terwijl ze hiervoor momenteel de regionale kantoren moeten aanspreken.

Het is jammer dat er een klacht is over een onvriendelijke VMSW-medewerker. De VMSW maakt, in het kader van haar vernieuwde missie en ambities en bijhorende organisatieprincipes, werk van extra aandacht voor klantentevredenheid bij de collega's.

Eén klacht over het ICT-systeem dat de VMSW beheert is niet onrealistisch. Er kan altijd iets verkeerd gaan. Hetzelfde geldt voor de taak van de VMSW als tussenpersoon voor verzekeringen.

Vlaams Energieagentschap

Het Vlaams Energieagentschap 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 aan wie hij rechtstreeks rapporteert, en hij neemt, wanneer dit qua tijdbesteding/agenda combineerbaar is met diens andere taken, ook steeds deel aan het netwerkklachtenmanagement.

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 zoals opgenomen in de brieven van de klachtenmanager wordt standaard verwezen naar de escalatiemogelijkheid bij de Vlaamse Ombudsdienst.

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 kon worden verklaard doordat in 2016 door de Regering een nieuw subsidiemechanisme (de ZEV-premie) werd opgestart. In 2017 daalde het aantal klachten echter weer licht naar 16, wat kan worden verklaard doordat de “kinderziekten” uit de ZEV-regeling werden gehaald en er n.a.v. het Ombudsrapport 2016-7 een reglementaire wijziging aan de aanvraagprocedure werd doorgevoerd.

37,5% van het totaal aantal in 2015 ingediende klachten waren onontvankelijk (6 beleidsklachten). De meeste beleidsklachten hadden als voorwerp de energieprestatieregelgeving, en meer bepaald de in het voorjaar van 2017 nieuw decretaal ingevoerde onverenigbaarheden voor EPB-verslaggevers.

Het grootste inhoudelijke klachtenblok voor het jaar 2017 betroffen klachten aangaande de toepassing van de REG-premievoorwaarden en handhaving van de energieprestatieregelgeving (EPB). Voorts werden klachten ontvangen aangaande de ZEV-premie, de werking van de certificatedatabank, en de website.

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 2016 en 2017 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 70-tal dossiers naar een pragmatische oplossing gezorgd, waardoor deze benadeelden mogelijks alsnog in aanmerking komen voor de REG-premie. Ook in 2017 liepen deze procedures nog door.
- ✓ De klachtenmanager van het VEA werd ook in 2017 geconfronteerd met vragen vanwege de Vlaamse Ombudsdienst met betrekking tot de interpretatie en toepassing van de regels aangaande de aanrekening van de Vlaamse energieheffing.

De Vlaamse Ombudsdienst was vragende partij voor een meer doorgedreven rapportering door de netbeheerders op het vlak van de door hen geweigerde dossiers. In 2017 dienden de netbeheerders t.g.v. een reglementaire wijziging conform artikel 6.4.15 van het Energiebesluit voor het eerst een rapportage nieuwe stijl in te dienen bij het VEA. Elke elektriciteitsdistributienetbeheerder of elke beheerder van het plaatselijk vervoernet van elektriciteit legt per premie categorie, vermeld in artikel 6.4.1/1 tot en met 6.4.1/5 evenals artikel 6.4.1/9 van het Energiebesluit, een overzicht voor van het in het vorige trimester ingediende aantal aanvragen, alsook van het in diezelfde periode aantal geweigerde premiedossiers. Vanaf de rapportage in 2018 zullen er over meerdere jaren gegevens beschikbaar zijn m.b.t. de redenen van geweigerde dossiers zodat evolutie kan worden opgevolgd.

[Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij](#)

Het aantal klachten dat de Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij in 2017 mocht ontvangen, ligt in lijn met dat van 2016 (17) en 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. In navolging van het klachtenrapport 2016 worden ook in 2017 redelijk wat klachten betreffende te lange behandeltermijn vastgesteld. Er is reeds een verbetering waarneembaar (4 t.o.v. 5, waarvan bij 1 de bereikbaarheid van de dossierhouder aan de basis ligt). In 2018 wordt een systeem opgezet om te kijken of doorgestuurde mails, initieel ontvangen door het team klantenbeheer, wel degelijk beantwoord worden door de betreffende dossierhouders.

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 5,2 dagen daar waar het klachtendecreet een termijn van uiterlijk 45 dagen voorziet. De gemiddelde termijn is lichtjes gedaald t.o.v. 2016 (ter info: 14,5 dagen in 2012, 12,4 dagen in 2013, 11,5 in 2014, 7 in 2015 en 7 in 2016). 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 die een onmiddellijke aanpak vereisen, 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.

Agentschap Wonen – Vlaanderen

Het ongenoegen van de klagers omwille van "onheuse behandeling" neemt sterk toe en is steeds moeilijker op te lossen omdat de belangrijkste oorzaken ervan intrinsiek deel uitmaken van de regelgeving zelf, die als onbillijk ervaren wordt. De toenemende complexiteit van de regelgeving maakt ze voor een leek (d.i. inclusief de beroepsbegeleiders in het middenveld) totaal ondoorzichtig, wat het gevoel van willekeur versterkt.

De toenemende automatisatie van de dossierbehandeling bij Wonen-Vlaanderen en de keuze om verschillende dossierstappen uit te splitsen over meerdere medewerkers, hebben meegebracht dat er geen eigenlijke dossierbehandelaar meer is die voor de burger als aanspreekpunt en raadgever fungeert. Het aantal klachten van burgers die te goeder trouw een "foute" beslissing hebben genomen en daardoor hun recht op een steunmaatregel verliezen, neemt dan ook toe.

Het is bij deze klachten moeilijk een beoordeling van de gegrondheid te geven. In de overgrote meerderheid van de gevallen hebben de medewerkers van Wonen-Vlaanderen de regelgeving en de interne richtlijnen correct toegepast.

Toch wringt het op deze klachten zomaar als ongegrond te kwalificeren. Het is immers niet billijk ervan uit te gaan dat burgers zelfstandig hun weg vinden in de complexe regelgeving. Dat geldt des te meer waar het om maatregelen gaat die zich richten tot mensen die door leeftijd of gebrek aan taalvaardigheid of scholing tot de zwakkeren behoren.

Enkele veel voorkomende misverstanden:

- ✓ Het verschil tussen de regels van het sociaal huurstelsel waar één ongemotiveerde weigering is toegestaan en het recht op een huurpremie dat bij een eerste woningweigering vervalt.
- ✓ De "overgangperiode" tussen het vorige en het huidige stelsel van renovatiepremie
- ✓ De kwaliteitseisen voor woningen volgens de Vlaamse wooncode en het recht op een huursubsidie waarbij veel strengere criteria gelden.
- ✓ De stopzetting van de huursubsidie na verhuis omwille van een gezinsuitbreiding, waarbij voor de nieuwe woning de actuele gezinssamenstelling als norm geldt, maar voor de huurprijs de gezinssamenstelling bij de eerste toekenning;
- ✓ Het verschil in regelgeving tussen huurpremie en huursubsidie voor 65+ waarbij in het ene geval wel en in het andere niet vereist is dat men kandidaat sociale huurder blijft.

Wonen-Vlaanderen doet inspanningen om de regelgeving helder aan te bieden op de website, maar door de intrinsieke complexiteit is het een onmogelijke opgave om dat laagdrempelig te doen.

Het valt op dat er verhoudingsgewijs weinig klachten zijn over de verzekering gewaarborgd wonen of de verbeterings- en aanpassingspremie, twee stelsels die strikt maar eenvoudig zijn. De aanvragen voor een verbeteringspremie worden door dezelfde medewerkers behandeld als die voor een renovatiepremie; het verschil kan dus niet verklaard worden door de werkwijze of de inzet van de medewerkers, maar enkel door de regelgeving zelf.

Aquafin

Het klachtenbeeld 2017 is vergelijkbaar met het klachtenbeeld 2016. De categorieën die meer dan 5% van de klachten uitmaken, zijn dan ook dezelfde als in 2016. Wel zijn er lichte verschuivingen inzake de plaats die ze bekleden. Zo was in 2016 "wateroverlast" nog de categorie met het grootste aandeel, deels te verklaren doordat 2016 ook een erg nat jaar betrof. In 2017 was dat minder het geval, waardoor deze categorie op de tweede plaats komt. "Lawaai- en trillinghinder" bleek in 2017 het grootste aandeel te hebben in het totale klachtenbeeld. Daarnaast waren er nog 4 categorieën die een aandeel van meer dan 5% haalden:

- ✓ Herstel bebouwd privaat terrein
- ✓ Informatie-Communicatie
- ✓ Geurhinder
- ✓ Herstel niet-bebouwd privaat domein.

Hierna volgt een meer gedetailleerde analyse van deze 6 categorieën, die samen iets meer dan de helft van alle klachten uitmaken. De overige 22 categorieën samen maken 49% van de klachten uit.

Net als in 2016 is het dan ook logisch dat de belangrijkste klachtcategorieën gerelateerd kunnen worden aan drie kernprocessen van Aquafin, met name:

1. betrouwbare en performante installaties
2. versnelde uitvoering (van projecten)
3. transporteren en zuiveren van afvalwater

Hierna volgt een meer gedetailleerde analyse van de zes categorieën die een aandeel van meer dan 5% halen in het totale klachtenbeeld.

Lawaai- en trillinghinder

Exact één derde van alle klachten m.b.t. lawaai- en trillinghinder is afkomstig van losliggende deksels. Zeker in combinatie met zwaar en/of druk verkeer dat hierover rijdt, kunnen deksels die niet voldoende vastliggen en/of onvoldoende genivelleerd zijn met het wegdek, voor veel geluidshinder zorgen. Alle klachten hieromtrent die ontvankelijk en minstens deels gegrond waren, kon Aquafin volledig oplossen.

Een kwart van de klachten in deze categorie is afkomstig van de pompen die Aquafin inzet om werken uit te voeren. Meestal gaat het dan om bemalingspompen, die nodig zijn om het grondwaterniveau te verlagen. De locatie waar deze pompen geplaatst worden, kan men niet vrij kiezen, waardoor het gebeurt dat deze dicht bij huizen staat. Dergelijke bemalingspompen kunnen een storend monotoon geluid maken, dat vooral bij ontbreken van andere omgevingsgeluiden, zoals 's nachts het geval is, tot ergernis kan leiden. Klachten gerelateerd aan bemalingspompen worden meestal ingediend van zodra de aanwezigheid van deze pompen een negatief effect heeft op de nachtrust van omwonenden. Dikwijls wordt dan ook gevraagd om de pompen enkel overdag te laten draaien, maar daar kan helaas niet op ingegaan worden omdat de uiteindelijke doelstelling van deze pompen - zorgen dat de ondergrond voldoende droog is om rioleringswerken te kunnen uitvoeren - dan niet snel genoeg gehaald kan worden. Zodra de grond voldoende droog is getrokken, kunnen de bemalingspompen weggehaald worden en is de geluidsoverlast en daaraan gerelateerde klacht opgelost.

De operationele infrastructuur van Aquafin, voornamelijk rioolwaterzuiveringsinstallaties en pompstations, is verantwoordelijk voor 21% van de klachten over lawaai- en trillinghinder. In deze gevallen is meestal een technisch mankement de oorzaak van de geluidshinder. Bij nieuwe installaties is het ook zo dat de aangelegde groenbuffer nog niet volgroeid is, waardoor geluidsgolven makkelijker de omwonenden bereiken. Het aangroeien van deze natuurlijke geluidbuffer zal de geluidsoverlast op termijn opvangen. Toch investeert Aquafin ook in (tijdelijke) maatregelen zoals bv. het voorzien van overkappingen van bepaalde onderdelen, waardoor alle gegronde klachten over de operationele structuur van Aquafin opgelost konden worden.

Ongeveer 12% van de klachten in deze categorie zijn het gevolg van infrastructuurwerken die Aquafin uitvoert. Hiervoor worden zware machines zoals kranen, bulldozers of trilwalsen gebruikt, wat onvermijdelijk tot trillingen leidt. Het inzetten van kleinere machines is meestal echter geen optie omdat dan de werken niet kunnen uitgevoerd worden conform de vooropgestelde plannen en timing.

Wateroverlast

In 2016 was dit de categorie met het meeste klachten. In 2017 is het aandeel van klachten rond wateroverlast zowel in absolute cijfers als in percentage gedaald. Dit is deels te verklaren doordat 2016 een erg nat jaar was, wat in 2017 veel minder het geval is. Toch blijft wateroverlast een belangrijke factor in het klachtenbeeld bij Aquafin. De klimaatverandering zorgt ervoor dat buien lokaal voor zeer hevige regenval kunnen zorgen, waardoor op erg korte tijd een massale hoeveelheid water valt. In zulke gevallen kan de verwerking/afvoer van al dit water moeilijk verlopen. Een goed functionerende en dus ook goed onderhouden rioleringsinfrastructuur is dan van groot belang, maar ook de natuurlijke afvoer van dit hemelwater speelt een belangrijke rol. Bekken en grachten dienen regelmatig geruimd te worden, zodat ze een maximale afvoercapaciteit kunnen behouden. Het is de

combinatie van een degelijke rioleringsinfrastructuur met een goed werkende natuurlijke afvoer die ervoor kan zorgen dat er minder problemen optreden.

Onvoldoende afvoercapaciteit bij hevige regenbuien is dan ook verantwoordelijk voor 30% van de klachten m.b.t. wateroverlast. Het gaat dan om beken die de toevloed aan water niet aankunnen en overstromen, of een terugstroming van water uit de beek in de rioleringsinfrastructuur of in private afvoerleidingen. Het is niet onlogisch dat vooral laaggelegen plaatsen zoals kelders of ondergrondse garages hier last van hebben.

Een kleine 25% van de klachten rond wateroverlast had te maken met waterinfiltratie in kelders. In sommige gevallen bleek dit te wijten aan het feit dat de kelder niet waterdicht is. Wanneer dit probleem dan opduikt nadat Aquafin een nieuwe riolering heeft aangelegd, lijkt het logisch dat de aanleg van deze nieuwe infrastructuur ook de oorzaak is. Het komt echter regelmatig voor dat de oude riolering veel gaten en insijpelingen vertoonde, waardoor deze eigenlijk als een soort van draingeleiding werkte: grondwater dat wat hoger kwam werd via deze leiding afgevoerd. Wanneer Aquafin dan een nieuwe leiding aanlegt, waar geen water van buitenaf kan insijpelen, is ook de drainagewerking verdwenen. Grondwater dat dan wat hoger komt kan in een niet waterdichte kelder insijpelen. Ook gebeurt het dat er nog een verbinding is tussen de kelder en de rioleringsinfrastructuur, waardoor er een omgekeerde werking ontstaat: water uit de riolering stroomt via deze verbinding naar de kelder in plaats van omgekeerd. Ten slotte kan ook een technisch mankement aan de rioleringsinfrastructuur verantwoordelijk zijn voor water in kelders.

Daarnaast had ruim 16% van de klachten over wateroverlast te maken met opstuwning van (afval)water via de afvoerleidingen van woningen (toilet, douche, bad...). Veelal bleek dit het gevolg van ruimingswerken waarbij een riolering onder grote druk wordt geplaatst om deze te reinigen. In sommige gevallen kan dit echter als gevolg hebben dat de lucht een uitweg zoekt via de private afvoerleidingen, waardoor het (afval)water langs deze weg samen met de geperste lucht mee opgestuwd wordt.

Herstel bebouwd privaat domein

Veruit de meeste klachten rond herstel van bebouwd privaat domein, betreft schade aan opritten (37,5% binnen deze categorie). In de meeste gevallen is de schadeklacht wel terecht, maar zijn de herstelacties reeds gepland op het moment dat de klacht aan Aquafin wordt overgemaakt. Schadeherstel aan opritten gebeurt echter helemaal op het einde van een project. Eigenaars durven al eens te veronderstellen dat de aannemer de herstelwerken aan hun oprit niet meer zal uitvoeren, hoewel dit wel degelijk in de lijst van “nog uit te voeren taken” is opgenomen. Deze klachten worden dan ook quasi allemaal volledig opgelost.

Ook schade toegebracht aan de private afvoerinfrastructuur en schade aan omheiningen (paaltjes, hagen, platen, muurtjes, ...) kunnen met elk 16,67% (binnen deze categorie) als een subcategorie beschouwd worden. Ook hier geldt dat een herstel veelal gepland is op het moment dat de klacht binnen komt. Net als schade aan de opritten wordt ook deze schade quasi altijd volledig opgelost.

Herstel niet-bebouwd privaat domein

De klachten binnen deze categorie zijn erg uiteenlopend. Ruim 15% van deze klachten betrof het gebruik van verkeerde aarde bij de heraanleg. Hierdoor kon men minder goed telen (bv. wegens aanwezigheid van steengruis in de aarde) of was de aarde niet geschikt om met zware landbouwvoertuigen over te rijden.

Hetzelfde aandeel (15%) was er voor klachten waarin men aangaf dat de herstelling niet volledig

conform de oorspronkelijke staat was. Een onvoldoende afwerkingsgraad bleek dan meestal de oorzaak.

“Grondschade door opslag van materiaal”, “beschadiging van afvoerinfrastructuur op privéterrein”, zoals bv. drainagebuizen, en “afkoppelingswerken die niet conform de regels werden uitgevoerd” hadden elk een aandeel van iets meer dan 10% van de klachten binnen deze categorie. Deze percentages dienen echter bekeken te worden in de wetenschap dat 1 klacht al meteen 5% vertegenwoordigt.

Informatie / Communicatie

Eén derde van de klachten binnen deze categorie betreft de uitvoering van werken op privéterrein zonder voorafgaandelijke verwittiging of goedkeuring van de eigenaar. Bewoners die 's avonds thuiskomen en merken dat er zonder hun medeweten werken zijn uitgevoerd op hun private eigendom, zijn hier terecht misnoegd over. Een betere afstemming tussen Aquafin en aannemer inzake communicatie, kan zulke klachten vermijden.

Daarnaast vinden burgers ook dikwijls dat ze onvoldoende geïnformeerd zijn over de werken (20%). Vooral wanneer het gaat over de toegang tot de straat of de (on)bereikbaarheid van woningen, wekt een gebrek aan tijdige en duidelijke communicatie ergernis op.

Ook werken die een impact hebben op het dagelijkse leven en onvoldoende gecommuniceerd zijn, zoals bv. het tijdelijk afsluiten van watervoorziening, zijn een bron van klachten.

Duidelijk communiceren is één zaak, maar het is natuurlijk ook belangrijk dat wat gecommuniceerd wordt ook effectief uitgevoerd wordt. Wanneer dat niet het geval is, wordt dit aanschouwd als niet nakomen van afspraken. Een verschil tussen de realiteit en de communicatie, bijvoorbeeld inzake duur van de werken, kan een aanleiding zijn tot klachten.

Ook klagen enkele eigenaars van woningen dat zij zelf als eigenaar niet of onvoldoende geïnformeerd worden doordat ze zelf geen buurtbewoner zijn. Bewoners zijn immers niet altijd de eigenaars van de woning en niet alle huurders geven de informatie over de werken ook door aan hun huisbaas.

Geurhinder

Binnen deze categorie zijn er twee duidelijke subcategorieën te definiëren, die samen voor bijna driekwart van de klachten inzake geurhinder verantwoordelijk zijn. Enerzijds is er de geurhinder aan operationele infrastructuur – rioolwaterzuiveringsinstallaties of pompstations – die 44% van de klachten binnen deze categorie vertegenwoordigt, anderzijds is er de geurhinder na afkoppelingswerken, goed voor 30% van de klachten binnen deze categorie.

Klachten over geurhinder aan rioolwaterzuiveringsinstallaties of pompstations hebben diverse redenen/oorzaken: slibtransporten, technische mankementen, niet-overkapte installatieonderdelen, ...

Klachten over geurhinder na afkoppelingswerken zijn vrijwel altijd te wijten aan onvoldoende ontluchtingsmogelijkheden. Waar in het vroegere stelsel nog ontluchting mogelijk was via dakgoten, is dit in het nieuwe, gescheiden stelsel vaak niet meer mogelijk. Indien de private riolering is uitgevoerd volgens de regels van de kunst, is er normaal gezien een sifon aanwezig op alle afzonderlijke afvoeren (bad, douche, gootsteen, ...) en een op de huisaansluiting op de riolering. Doordat deze sifon gevuld is met water, fungeert die als geurslot om kwalijke geuren buiten te houden. Is er echter geen sifon aanwezig, dan kan er 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.

De Watergroep

Aanmaningskosten + onterechte aanmaning

In de categorie *aanmaningskosten* worden de klachten opgenomen:

- ✓ over het principe van de kostenaanrekening bij aanmaning en ingebrekestelling;
- ✓ over het feit dat er reeds bij de eerste aanmaning kosten worden aangerekend;
- ✓ over het bedrag van de aanmaningskost.

In lijn met 2016 waren er 7 klachten gegrond. Er is een stijging van het aantal ongegronde klachten, nl. van 51 in 2016 naar 175 in 2017.

Tot de categorie *onterechte aanmaning* behoren de klachten van klanten die menen dat zij onterecht een betaalherinnering ontvingen, omdat zij:

- ✓ reeds hadden betaald;
- ✓ de factuur niet hadden ontvangen;
- ✓ betalingsproblemen hebben;
- ✓ een betwisting hadden met De Watergroep (al dan niet over de facturatie).

Er is een daling van dit type klachten in vergelijking met vorig jaar. 6 klachten waren gegrond, 15 klachten ongegrond.

Afsluiting wegens wanbetaling

Uit de evolutie van het aantal klachten over de onderbreking van de waterlevering wegens wanbetaling blijkt dat de LAC-procedure goed gekend is door de klantendiensten en correct gevolgd wordt.

In 2 van de 9 dossiers was de klacht toch gegrond. In één dossier werd ten onrechte de LAC procedure niet gevolgd omdat de klantendienst verkeerdelijk uitging van 0 gedomicilieerde personen op het betreffende adres. In het andere dossier werd de watertoevoer van de nieuwe bewoners afgesloten omwille van de onbetaalde facturen van de vorige bewoner.

Berekening gratis verbruik

Met de invoering van de nieuwe tariefstructuur en de afschaffing van het gratis verbruik, werden geen klachten van dit type meer ontvangen. Bij de categorie *onjuiste facturatie* stelt de klachtendienst evenwel vast dat de bepaling van het aantal gedomicilieerde personen (voor de gezinskorting en bepaling van de schijfgrens) wel nog steeds tot klachten leidt.

Laattijdige terugbetaling

Het gaat hier om klachten van klanten die van oordeel waren dat zij te lang dienden te wachten op de terugbetaling van een tegoed (creditnota) of na melding van betaling van een compensatie. Bij 8 van de 21 klachten oordeelde de klachtendienst dat de redelijke (terug)betalingstermijn inderdaad werd overschreden. In vergelijking met vorig jaar is er een behoorlijke daling van het aantal gegronde klachten in deze categorie.

Onjuiste facturatie

In deze klachtcategorie werden 195 ontvankelijke klachten genoteerd. Dat is een stijging van 35% in vergelijking met vorig jaar.

Onjuiste facturatie heeft betrekking op de meest uiteenlopende vragen en opmerkingen van klanten die van oordeel zijn dat er fouten staan in de factuur of in het overzicht van de onbetaalde facturen: te hoge ramingen van het verbruiksvolume, onjuiste meterstanden, factuurbedrag verkeerd berekend, ...

De in 2016 ingevoerde nieuwe tariefstructuur leidt nog steeds tot klachten. Bepaalde groepen van klanten voelen zich duidelijk benadeeld: alleenwonenden die meer betalen voor het vast recht dan een gemiddeld gezin; personen met een co-ouderschapsregeling waarvan slechts één van de twee kan genieten van de gezinskorting. Ook de vaststelling van het aantal gedomicilieerde personen blijft voor frustraties zorgen. Er is immers een (financiële) impact op de bepaling van de schijfgrens voor basistarief en de toekenning van de gezinskorting. Een tiental klachten hieromtrent waren bovendien gegrond.

Dat de nieuwe tariefstructuur wel correct wordt toegepast, blijkt evenwel uit de verhouding van het aantal gegronde klachten. Het percentage gegronde klachten daalde sterk in 2017.

Andere gegronde klachten gingen over: een vraag tot rechtzetting geweigerd door de klantendienst, de facturatie van een standpijp, de aanpassing van een factuur voor de uitbraak van een aftakking, een onjuiste eindafrekening omdat De Watergroep de watermeter pas laattijdig wegnam, een onjuiste tussentijdse aanrekening, ...

Onverwerkte verhuismelding

Klanten die facturatie blijven ontvangen voor verbruik op een vorig adres menen vaak dat de oorzaak hiervan bij De Watergroep ligt. 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 (correcte) eindafrekening kan worden gemaakt. Het aantal gegronde klachten, waar er wel onvoldoende dossiersopvolging was, is stabiel. Het is wel opmerkelijk dat de stijging in 2015, na de implementatie van een nieuw facturatiesysteem, nog niet kon worden weggewerkt.

Facturatie eigen waterwinners

Klanten met een eigen waterwinning dienen een vergoeding te betalen voor de afvoer van afvalwater afkomstig uit de eigen waterwinning. Drie klachten waren gegrond omdat er geen sprake was van effectieve lozing van het afvalwater in de gemeentelijke saneringsinfrastructuur.

Verhoogd verbruik

Het aantal klachten over een verhoogd verbruik blijft stijgen. De gegronde klachten waren uiteenlopend en het aantal steeg lichtjes in vergelijking met vorig jaar (in 2016 9% gegronnd / in 2017 12% gegronnd). De redenen waren uiteenlopend.

In 6 van de 15 gegronde klachten bleek de watermeter niet meer beschikbaar na een metervervanging waarop een verhoogd verbruik was geregistreerd. De klachtendienst adviseert in dergelijke gevallen steeds de toepassing van artikel 13 AWVR omdat de klant geen kans meer heeft om de watermeter te laten testen op de goede werking. In enkele andere dossiers besliste de klachtendienst, na beoordeling van de elementen in het dossier en omwille van de specifieke omstandigheden, tot de toekenning van een minnelijke schikking. In 1 dossier had de klantendienst verkeerdelijk geoordeeld dat niet voldaan was aan de minimumvoorwaarden, terwijl dit wel zo was. In een ander dossier was de klachtendienst mild omtrent de vertraging in de aanlevering van de herstelfactuur. De klachtendienst oordeelde ook in het voordeel van de klant in een dossier waar de klant nooit was ingelicht omtrent de mogelijkheid tot toekenning van een minnelijke schikking.

Waarborg

Tussen 1950 en 1993 werd door de rechtsvoorgangster van De Watergroep en De Watergroep zelf, een waarborgbedrag opgevraagd bij de klanten die een nieuwe wateraftakking lieten plaatsen. Deze waarborg bedroeg gemiddeld zo'n 200 BEF (ongeveer 5 EUR). Conform de geldende waterverkoopreglementen konden de klanten het bedrag van de waarborg terugvragen bij definitieve stopzetting van de waterlevering, op voorwaarde dat aan alle verplichtingen was voldaan (geen openstaande facturen) en dat de originele waarborgkwitantie werd voorgelegd.

In het boekjaar 2016 stond nog een bedrag van 3.614.474 EUR aan toekomstige potentiële terugbetalingsverplichtingen ingeschreven op de grootboekrekening. In de loop der jaren gebeurden dergelijke opvragingen door de klanten op regelmatige basis doch in eerder beperkte mate gelet op de terugbetalingsvoorwaarde van definitieve stopzetting van de waterlevering.

Om het voormelde bedrag na bijna 25 jaar te kunnen afboeken, werd in 2017 beslist om tot een versnelde terugbetaling van de waarborgen over te gaan, d.w.z. terugbetaling ook al is er nog steeds waterlevering en ook al zijn niet alle facturen aangezuiverd.

Er werd wel gevraagd de (kopie van) kwitantie voor te leggen. In het verleden werd immers geen inventaris aangelegd van de klanten die een waarborg hadden betaald.

Het saldo dat na deze terugbetalingsactie zal overblijven en afgeboekt worden, zal integraal worden aangewend voor acties en investeringen die aan alle klanten ten goede komen.

Middels gerichte communicatie naar de klant via de website en een folder bijgevoegd bij de facturatie, werden alle klanten op de hoogte gebracht van de vervroegde terugbetaling en de daartoe te volgen procedure. Dit had als resultaat dat een totaal bedrag van 21.118,74 EUR werd teruggestort. Het betekent ook dat 4.261 klanten een kopie van de kwitantie konden voorleggen. Klanten die niet meer in het bezit waren van de kwitantie, beklagden zich bij de centrale klachtendienst over de strengheid van deze terugbetalingsvoorwaarde.

Deze 41 klachten werden als kennelijk ongegrond beschouwd. Op de kwitanties die destijds werden uitgegeven was uitdrukkelijk vermeld dat de kwitantie diende te worden bewaard met het oog op een eventuele terugbetaling (conform het waterverkoopreglement).

Laattijdige beantwoording van briefwisseling

In 2015 was er een toename van het aantal klachten over laattijdige behandeling van vragen en opmerkingen. Die waren in 2016 duidelijk nog niet van de baan. Er is wel een verbetering waar te nemen in 2017. De klachtendienst hoopt dat deze positieve trend zich doorzet in 2018.

Onvriendelijke medewerkers

De klachtendienst heeft helaas moeten vaststellen dat de klachten in deze categorie wederom in stijgende lijn gaan. De oorzaak is niet meteen duidelijk en vergt een nader onderzoek in de loop van 2018.

Slechte telefonische bereikbaarheid

Er werden duidelijk inspanningen geleverd om de telefonische bereikbaarheid van de diensten van De Watergroep te verbeteren, zoals kan worden afgeleid uit het geringe aantal (gegronde) klachten.

Onjuiste of onvoldoende informatie

Na een verbetering in 2016 is het aantal klachten over de informatieverstrekking door De Watergroep wederom gestegen. Klanten blijven op hun honger zitten wanneer ze vragen stellen of opmerkingen geven en uiten dit ook bij de klachtendienst. Bij de helft van de klachten oordeelde de klachtendienst ook dat de klacht terecht was en dat er inderdaad sprake was van ontoereikende informatieverstrekking.

Laattijdige uitvoering wateraftakking

De vertraging in de afhandeling van de aanvragen bleek in 2015 en 2016 te wijten aan de problemen bij de ingebruikname van nieuwe software. In 2017 was helaas nog geen verbetering vast te stellen.

Geen alternatieve waterlevering voorzien bij onderbreking van de watertoevoer

Wanneer De Watergroep de waterlevering dient te onderbreken, bv. voor werken of dringende herstellingen, wordt niet standaard voorzien in alternatieve waterbedeling. In 5 klachten oordeelde de klachtendienst echter dat er onvoldoende aandacht was geschonken aan de specifieke noden van de getroffen klanten. Voor hen zou een alternatieve beleving toch noodzakelijk zijn geweest. Het ging in 2017 o.a. over scholen.

Laattijdig en slecht herstel van stoep, oprit, ...

Naar aanleiding van de stijging in 2015, werd in 2016 extra toezicht gehouden op de werken die bij particulieren worden uitgevoerd door aannemers die in opdracht van De Watergroep werken. Dit wierp zijn vruchten af. Deze positieve trend kon echter niet doorgezet worden in 2017. Er is zelfs een substantiële stijging waar te nemen van het aantal klachten over laattijdig en slecht herstel. Een verstrengd toezicht op de werken die door aannemers worden uitgevoerd, is opnieuw noodzakelijk.

Te lage druk op de leiding

In bepaalde gevallen vormt de locatie van de woning een probleem, waardoor de waterlevering onder een hogere druk onmogelijk is. Klanten ervaren vaak ook een te lage druk na de uitvoering van werken in de buurt of bij spoeling van het leidingennet. Deze drukproblemen zijn meestal van tijdelijke aard. Bij 15 klachten oordeelde de klachtendienst dat het inderdaad abnormaal grote hinder betrof en deze klachten werden derhalve als gegrond gekwalificeerd. Deze klachten hadden te maken met het uitgebreid spoelen van het net ingevolge problemen met roestwater in Snaaskerke.

Te hoge offerteprijs (materialen en diensten)

In 2017 was er een opmerkelijke stijging van het aantal klachten in deze categorie. 5 klachten bleken gegrond omdat inderdaad een te hoge kostprijs werd aangerekend o.a. voor de uitbreiding van het distributienet, omdat de geraamde kostprijs veel te hoog was in vergelijking met de uiteindelijke werkelijke prijs voor de uitvoering, ...

Waterkwaliteit

Net als de voorgaande jaren blijft West-Vlaanderen kampen met de plaatselijke problematiek van een verouderd leidingennet. In 2017 waren de problemen het meest opmerkelijk in Snaaskerke. De hinder was van die aard dat aan de getroffen klanten een servicecompensatie werd aangeboden. 172 klanten gingen op het aanbod in en ontvingen elk een bedrag van 25 EUR.

Opvolging actiepunten 2017

Afronding van de ontwerpfase en ingebruikname van een e-loket en vernieuwde website.

- ✓ in 2018 zullen het nieuwe e-loket en de vernieuwde website in gebruik worden genomen.
- ✓ redactie digitaal handboek “waterverkoopreglementering” en opleiding van nieuwe klantendienstmedewerkers;

De opmaak van het digitaal handboek werd opgestart en zal verder worden uitgebreid. Daarnaast werden meerdere opleidingen gegeven, niet enkel aan de klantendienstmedewerkers maar ook aan medewerkers van technische diensten.

- ✓ verwerking van de resultaten van de enquête klantentevredenheid die werd uitgevoerd;

Uit het marktonderzoek kwamen onder andere volgende punten naar voren:

- ✓ 70% van de klanten zijn eerder tevreden tot zeer tevreden
- ✓ 13% klachten over druk
- ✓ klachten over kalkgehalte zijn meer uitgesproken waarbij slechts 34% tevreden is over het kalkgehalte en 42% ontevreden
- ✓ 55% geeft aan kraantjeswater te drinken, waarvan 14% gefilterd. Dit is een stijging in vergelijking met 2005 toen slechts 32% aangaf kraantjeswater te drinken.
- ✓ 1/3 maakt gebruik van regenwater voor het toilet
- ✓ klanten nemen het meest contact op via de telefoon. Het gebruik van mail zit in stijgende lijn.
- ✓ 70% van de klanten toont zich daarbij tevreden over het klantcontact en 72% vindt de afhandeling klantvriendelijk. Over de tijdige behandeling is 66% tevreden.

Actieve deelname aan de bespreking over een “code goede praktijk” met de OCMW’s inzake de werking van de Lokale Adviescommissie met het oog op een klantgerichte aanpak.

- ✓ Op regelmatige basis vindt een overleg plaats. De Watergroep is daarbij steeds actief aanwezig. Dit regelmatig overleg zal verder gezet worden in 2018. De aanwezigheid heeft immers een positieve impact op de relatie met de OCMW’s.
- ✓

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.

- ✓ Dit punt zal verder worden opgenomen in 2018. Er is nog steeds nood aan sensibilisatie.

Actiepunten 2018

De Watergroep maakt momenteel de omschakeling van een provinciaal georganiseerd naar een procesgeorganiseerd bedrijf. Het doel van deze reorganisatie is een uniforme dienstverlening aan alle klanten te waarborgen en bevoegdheden en verantwoordelijkheden optimaal op elkaar af te stemmen.

Deze interne reorganisatie zal worden aangegrepen om de dienstverlening door zowel de administratieve klantendiensten als de technische diensten te optimaliseren. Het is ook een ideale gelegenheid om het belang van een goede informatiedoorstroming binnen het bedrijf te benadrukken en de communicatie te verbeteren.

Aan de medewerkers van de klantendiensten wordt opnieuw een cursus klantgericht communiceren aangeboden.



Vlaanderen
is erfgoed

KLANTENFEEDBACK

Uw mening telt!

Jaarrapport 2017

Inhoud

Doel en aanpak 3

Het online feedbackformulier 6

Resultaten

- Tevredenheidsbarometer 11
- Aantal dossiers en respons 13
- Resultaten voor het volledige jaar 2017 15
- Kwartaalresultaten 21

Quick wins 35



Vlaanderen
is erfgoed

Doel en aanpak

Doel

- ✓ De dienstverlening van het agentschap voortdurend verbeteren rekening houdend met de mening van de klanten
- ✓ Meer inspraak/betrokkenheid van de klanten creëren in de werking van het agentschap (participatie)

Door middel van:

- ✓ Periodieke tevredenheidsenquêtes bij representatieve steekproeven van de samenleving
- ✓ Feedback na afronding van elk dossier :
 - Kort op de bal
 - Grote relevantie want gebaseerd op recente ervaringen

Aanpak

- ✓ Januari 2017 : start met proces “*Toelatingen voor werken aan beschermd erfgoed*”
- ✓ Wekelijks : lijst afgeronde dossiers uit BREDERO met emailadressen aanvragers
- ✓ Standaardmail met link naar online feedbackformulier
- ✓ Real time resultaten via webtool (anoniem)
- ✓ Interne rapportering en bespreking per kwartaal
- ✓ Concrete acties (quick wins)
- ✓ Jaarlijkse terugkoppeling naar alle belanghebbenden via de website



Vlaanderen
is erfgoed

Het online feedbackformulier



Kopie van Uw mening telt

Onlangs vroeg u het agentschap Onroerend Erfgoed een toelating voor werken aan beschermd onroerend erfgoed. Graag horen we van u hoe de samenwerking met onze medewerkers verliep zodat we te weten kunnen komen wat er al goed loopt en waar we onze dienstverlening nog kunnen verbeteren.

Het beantwoorden van deze vragen kost slechts een drietal minuten van uw tijd.
De anonimiteit van uw antwoorden is verzekerd.

U bewijst er ons een grote dienst mee.

Dit formulier is niet bedoeld voor het indienen van een formele klacht over onze dienstverlening. Daarvoor verwijzen we u graag door naar het [klachtenmeldpunt op onze website](#).

Disclaimer: www.onroenderfgoed.be/juridisch

* 1. Wat was het advies van het agentschap met betrekking tot uw aanvraag?

- Ik kreeg toelating om de werken uit te voeren
- Ik kreeg toelating onder voorwaarden om de werken uit te voeren
- Mijn aanvraag om de werken uit te voeren is geweigerd

* 2. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de wijze waarop uw dossier is behandeld?

zeer ontevreden zeer tevreden

[Wissen](#)

1 / 3 33%



Kopie van Uw mening telt

* 3. Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten tijdens de behandeling van uw dossier?

	zeer ontevreden	ontevreden	ontevreden noch tevreden	tevreden	zeer tevreden	niet van toepassing
De manier waarop het agentschap informatie verstrekt en opvraagt bij de behandeling van uw dossier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De wijze waarop er met u gecommuniceerd wordt over uw dossier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De samenwerking tussen u en onze medewerker(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De bereikbaarheid en beschikbaarheid van het agentschap voor uw vragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De snelheid van afhandeling of opvolging van uw dossier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

In onderstaand vak kunt u kort uw ervaringen delen

Via deze enquête willen we globale tendensen in de evolutie van de tevredenheid over onze dienstverlening opvolgen. Om de privacy van onze medewerkers te beschermen, vragen we u om in uw antwoord geen medewerkers bij naam te noemen.

2 / 3



Kopie van Uw mening telt

* 4. In hoeverre gaat u akkoord met volgende stelling?

Tijdens de behandeling van uw dossier verliep het contact met onze diensten

	helemaal niet akkoord	niet akkoord	akkoord	helemaal akkoord	niet van toepassing
Consequent <i>(met respect voor eerder gemaakte afspraken)</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proactief <i>(anticiperend op mijn verwachtingen)</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Constructief <i>(opbouwend en openstaand voor andere visies en standpunten)</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Hoe kunnen wij onze dienstverlening nog verbeteren?

Wij danken u hartelijk voor uw feedback. Uw antwoorden worden gebruikt om onze dienstverlening te verbeteren. Jaarlijks bundelen we de resultaten in een rapport dat u dan zal terugvinden op onze website.

Via onze website kunt u ook op de hoogte blijven van het reilen en zeilen van het onroerend erfgoed in Vlaanderen en kunt u zich inschrijven op onze nieuwsbrief.

Pas nadat u op onderstaande knop "Enquête afsluiten en verzenden" heeft geklikt, is uw enquête voltooid. U komt dan ook automatisch terecht op onze website.





Vlaanderen
is erfgoed

Resultaten



Vlaanderen
is erfgoed

Tevredenheidsbarometer

klanttevredenheids- barometer



%
tevreden klanten

2017



Vlaanderen
is erfgoed

Aantal dossiers en respons

Aanvragen toelating werken aan beschermd erfgoed

	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Totaal
Totaal afgeronde dossiers	221	162	160	219	762
Verzonden mailberichten	150 68%	97 60%	95 59%	131 60%	473 62%
Toegekomen mailberichten	141	96	92	131	460
Ingevulde formulieren	40	21	24	27	112
RESPONS	28%	22%	26%	21%	24%



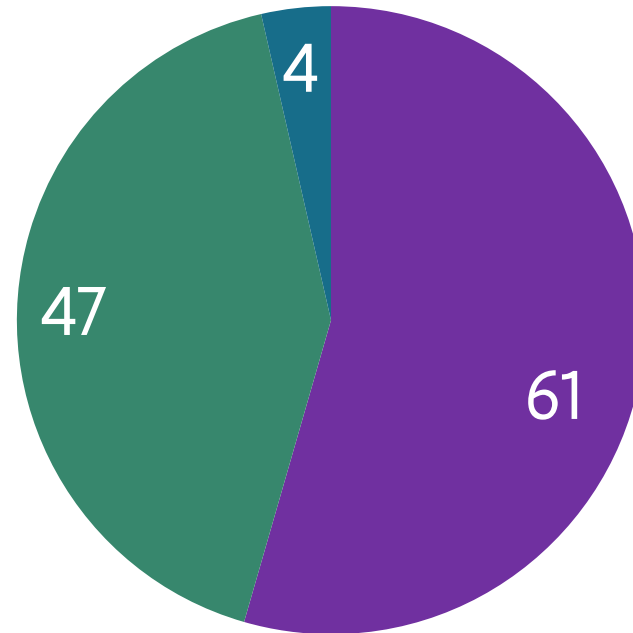
Vlaanderen
is erfgoed

Resultaten voor het volledige jaar 2017

Advies van het agentschap

Wat was het advies van het agentschap met betrekking tot uw vraag?

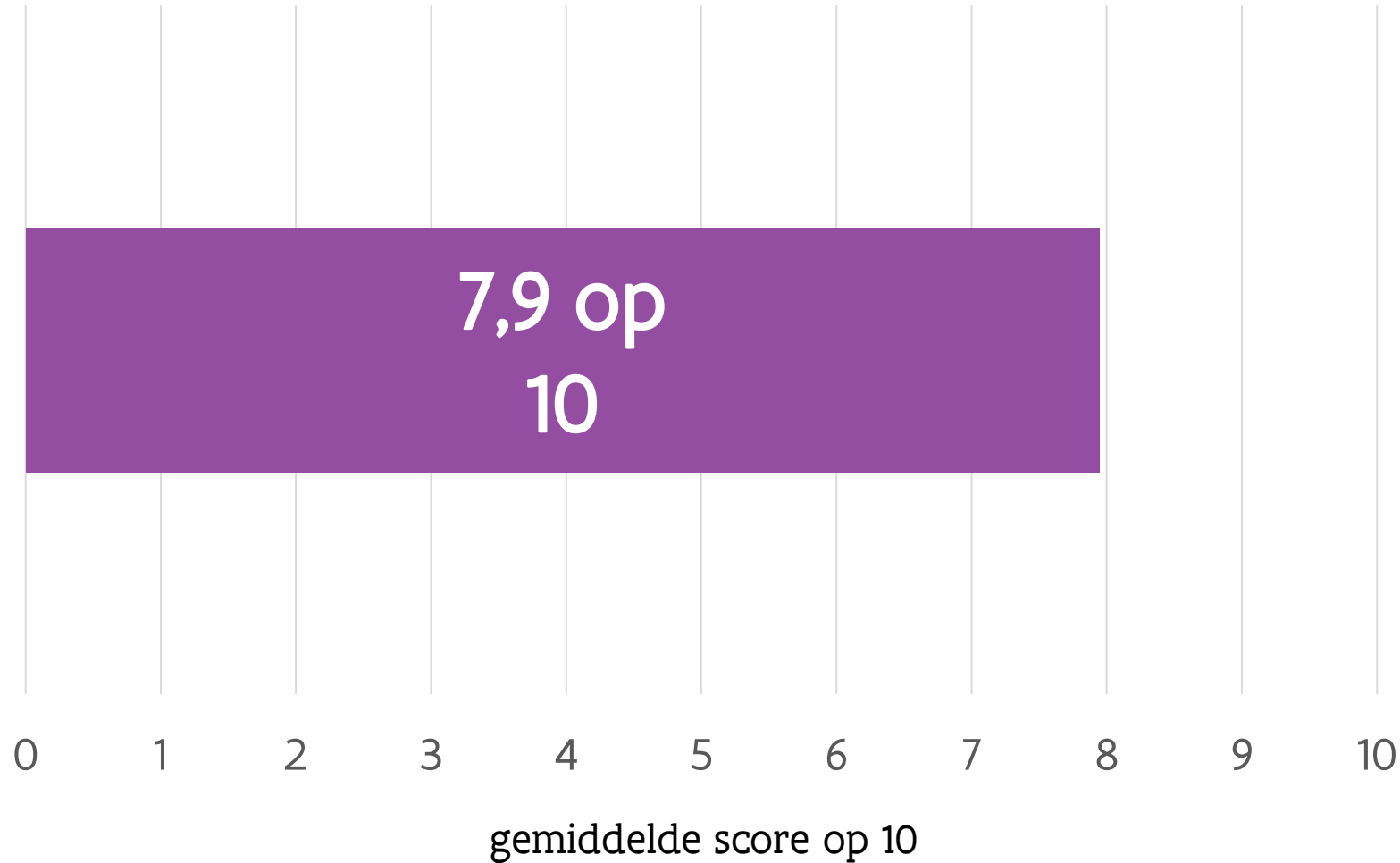
112
ingevulde
formulieren



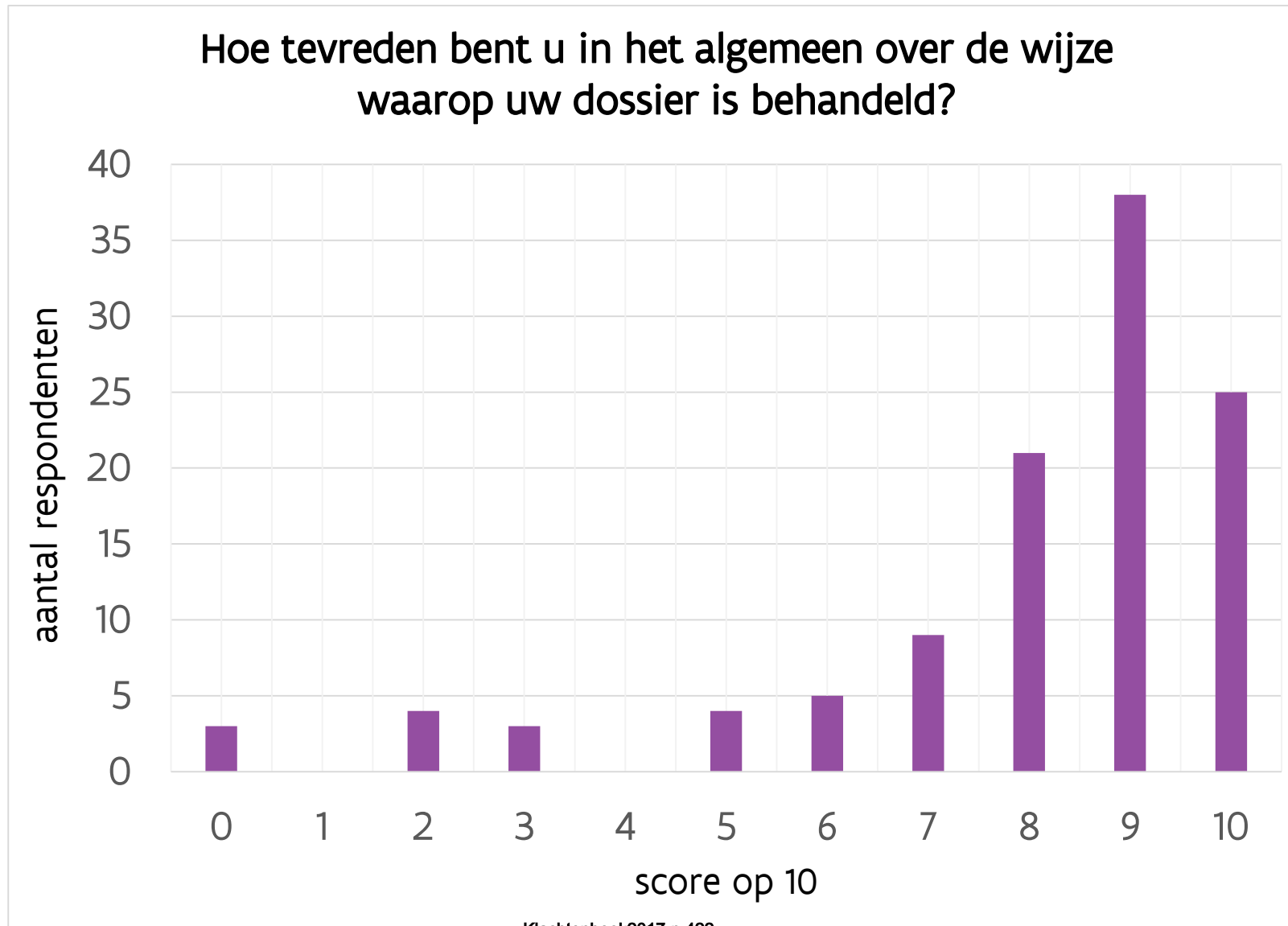
- Ik kreeg toelating om de werken uit te voeren
- Ik kreeg toelating onder voorwaarden om de werken uit te voeren
- Mijn aanvraag om de werken uit te voeren is geweigerd

Algemene gemiddelde tevredenheid

Hoe tevreden bent u in het algemeen over de wijze waarop uw dossier is behandeld?

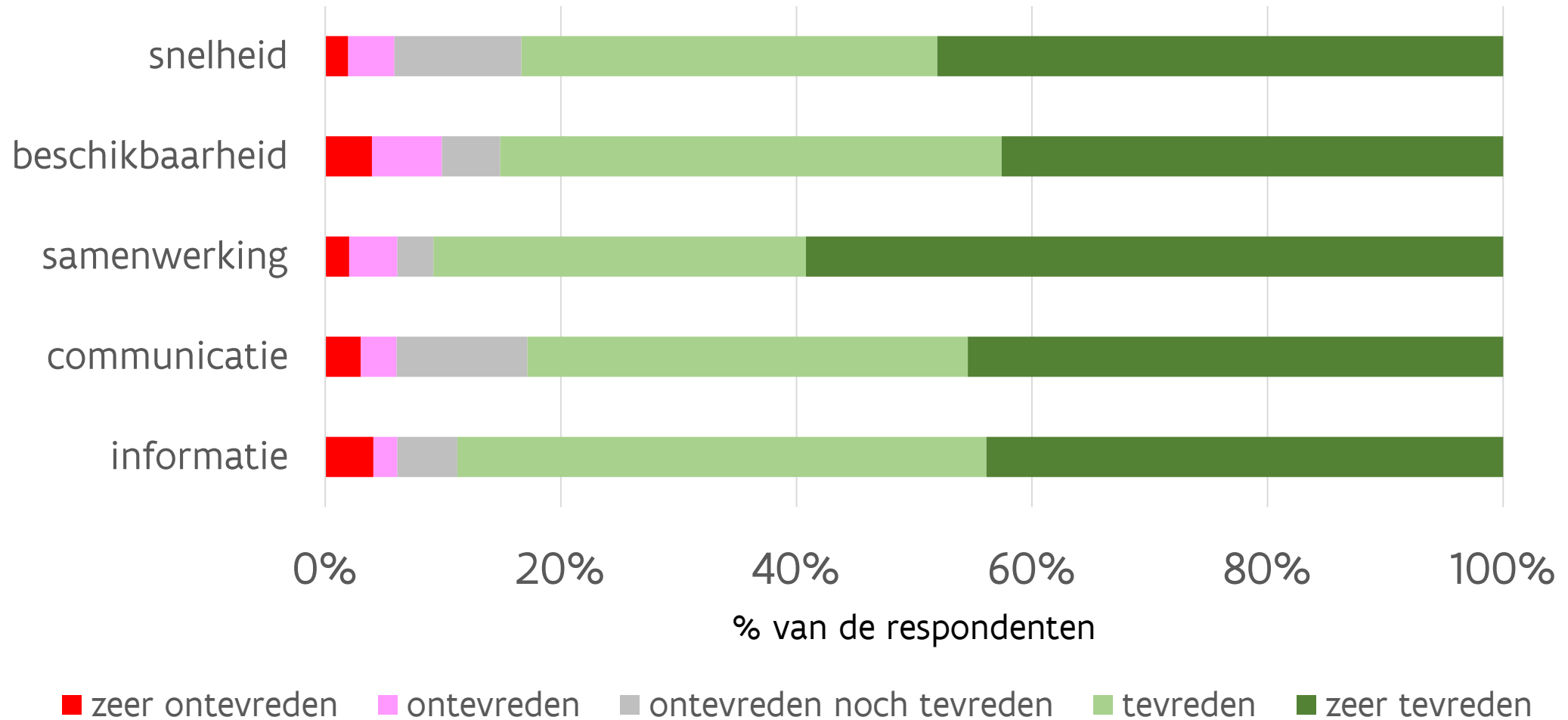


Spreiding van de algemene tevredenheid



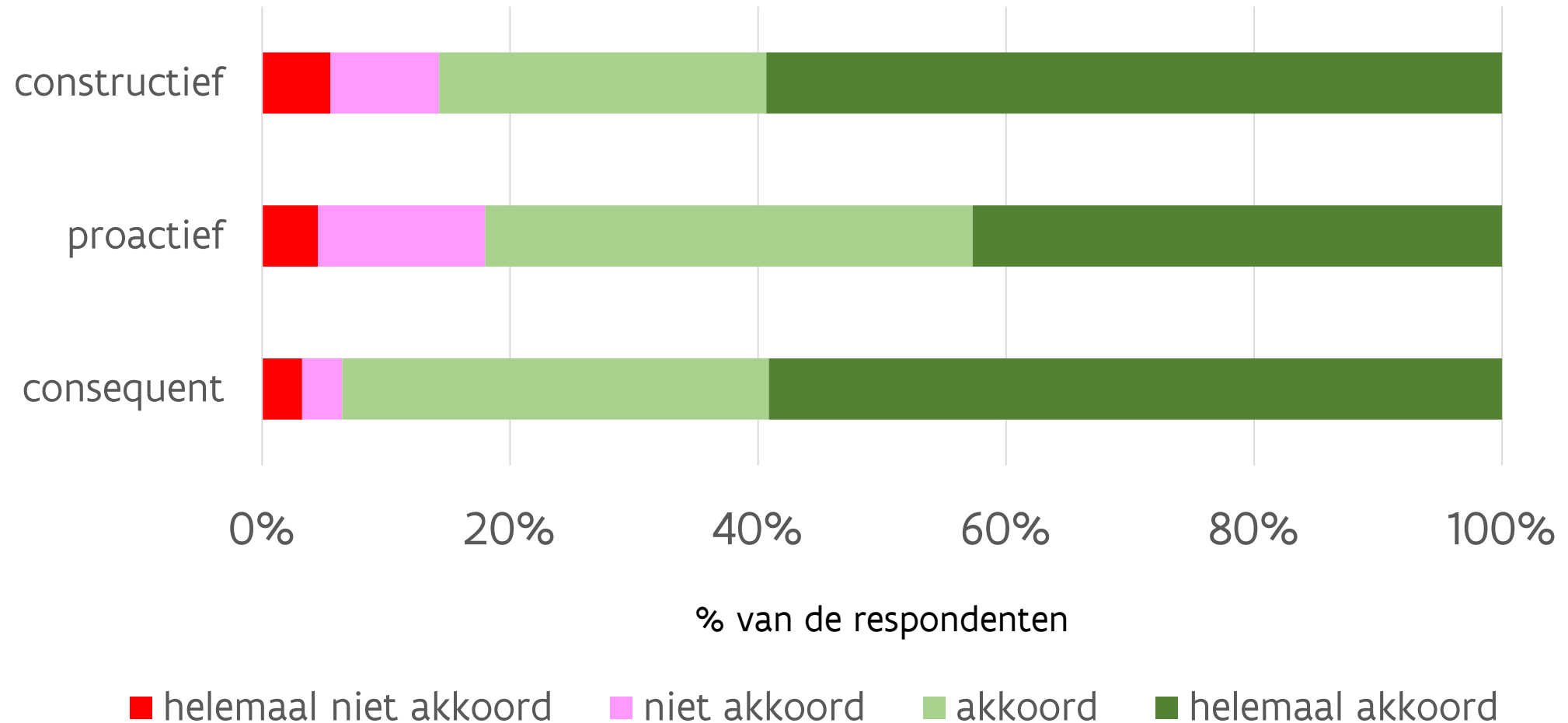
Tevredenheid over 5 aspecten van de dienstverlening

Hoe tevreden bent u over volgende aspecten tijdens de behandeling van uw dossier?



Tevredenheid over de 3 waarden (consequent – proactief – constructief)

Tijdens de behandeling van uw dossier verliep het contact met onze diensten ...

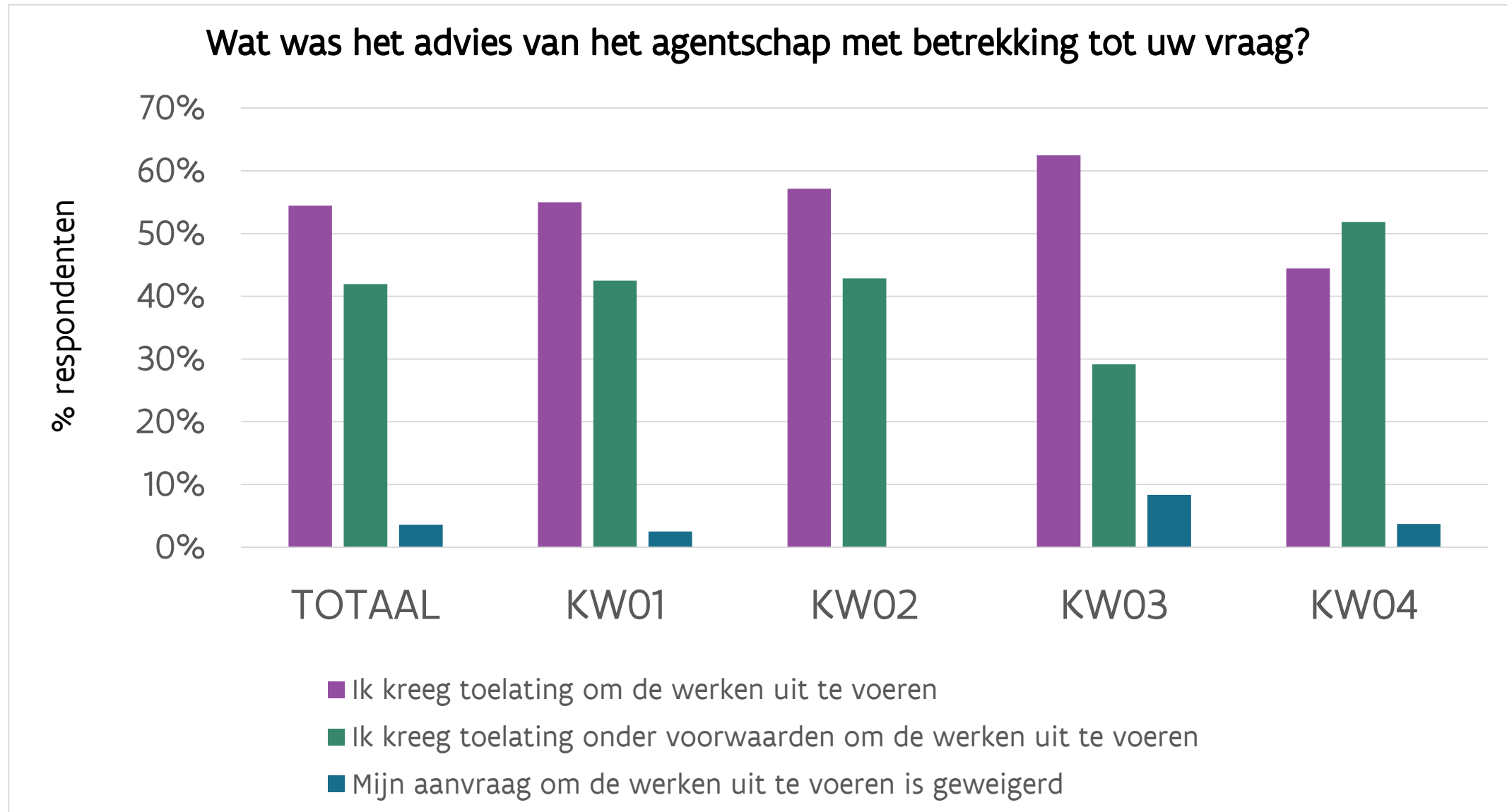




Vlaanderen
is erfgoed

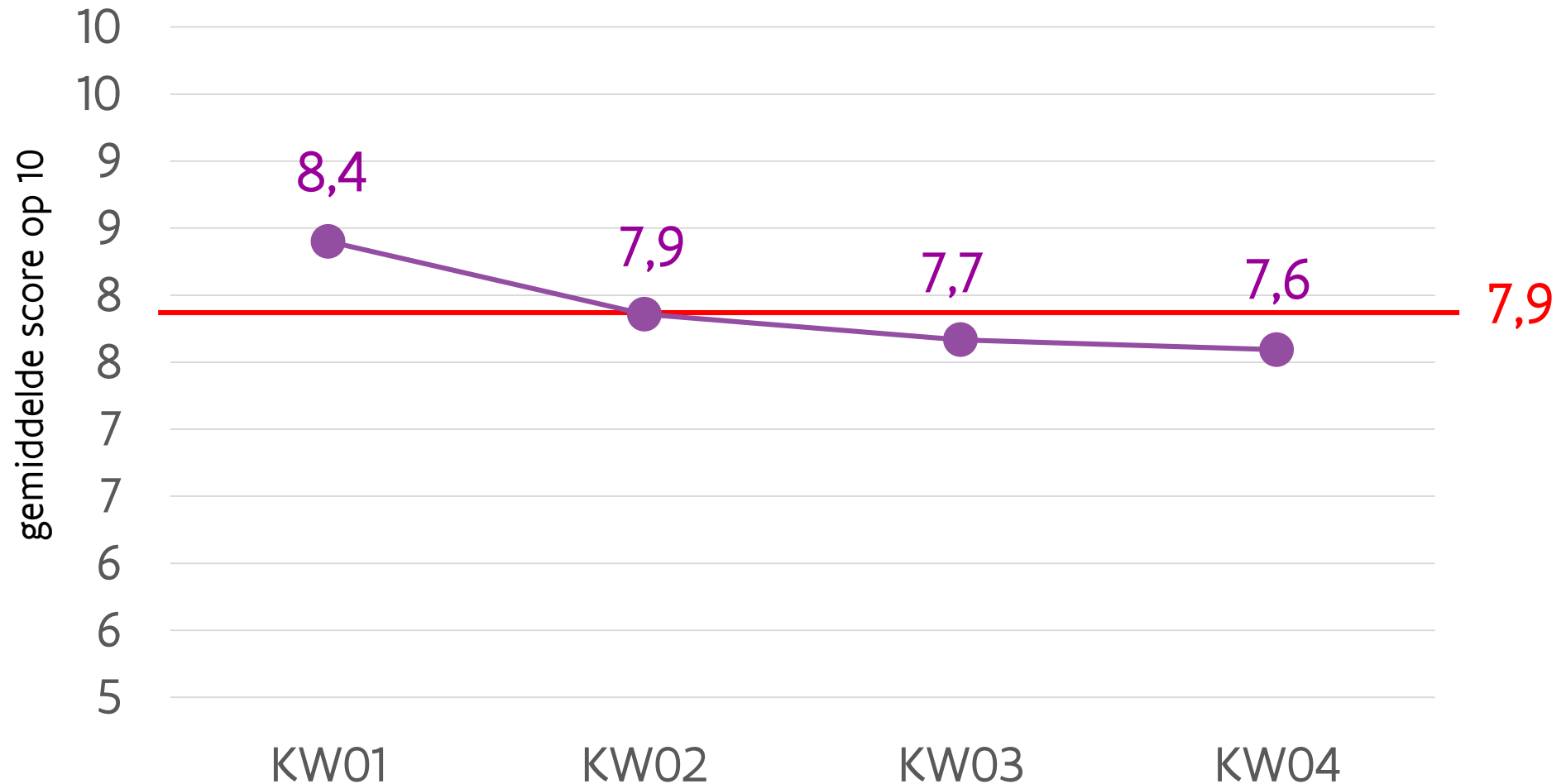
Kwartaalresultaten

Advies van het agentschap

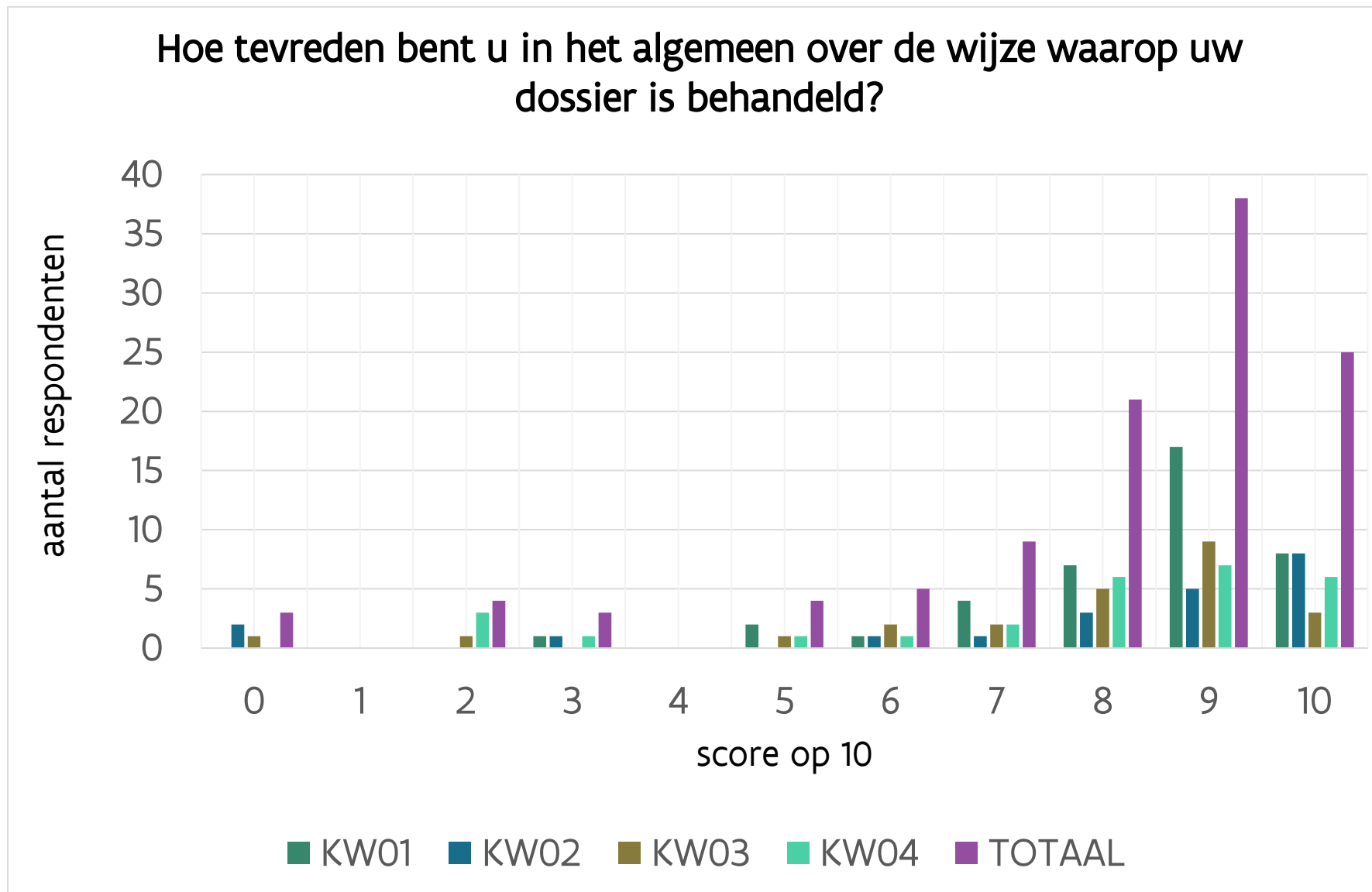


Algemene gemiddelde tevredenheid

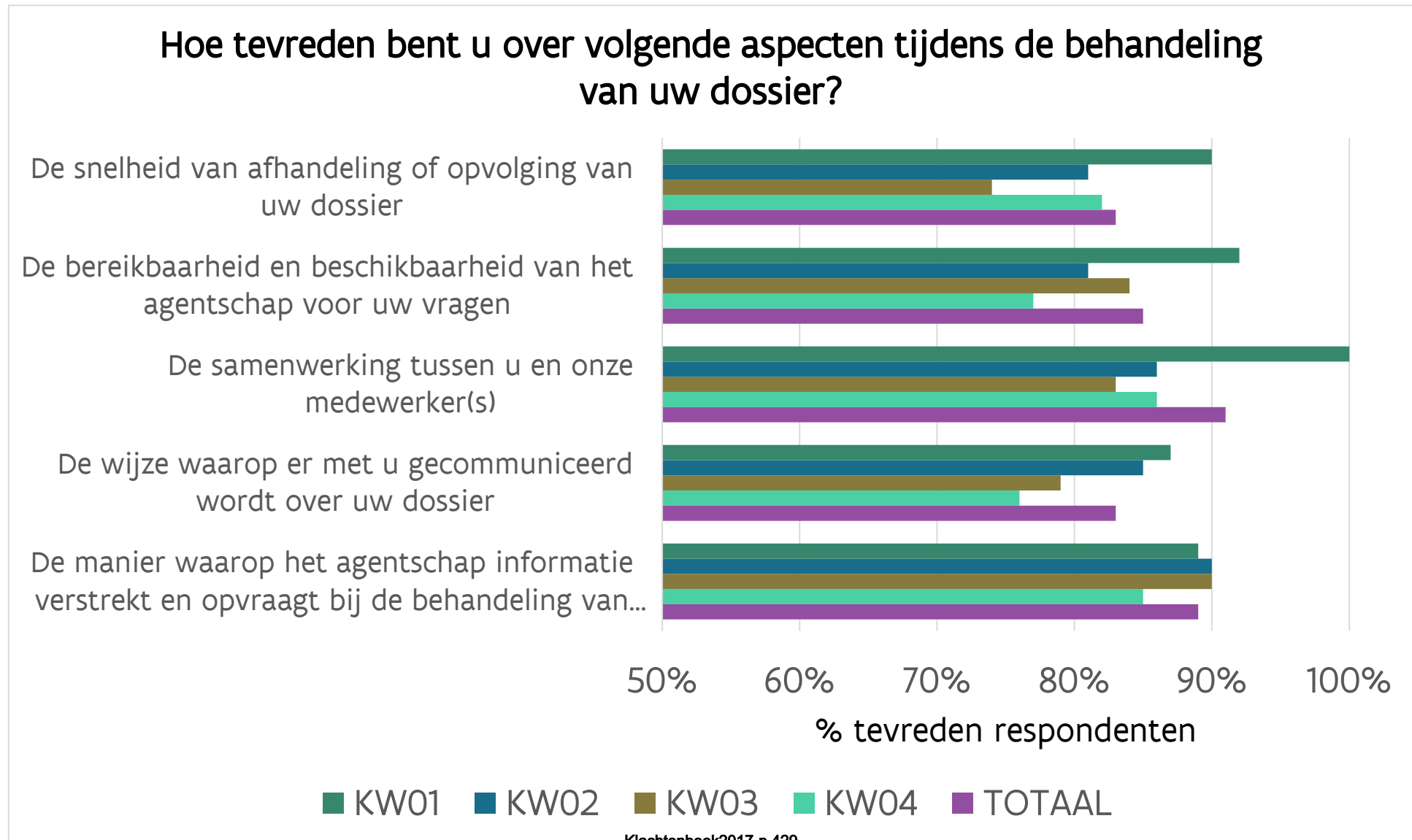
Hoe tevreden bent u in het algemeen over de wijze waarop uw dossier is behandeld?



Spreading van de algemene tevredenheid

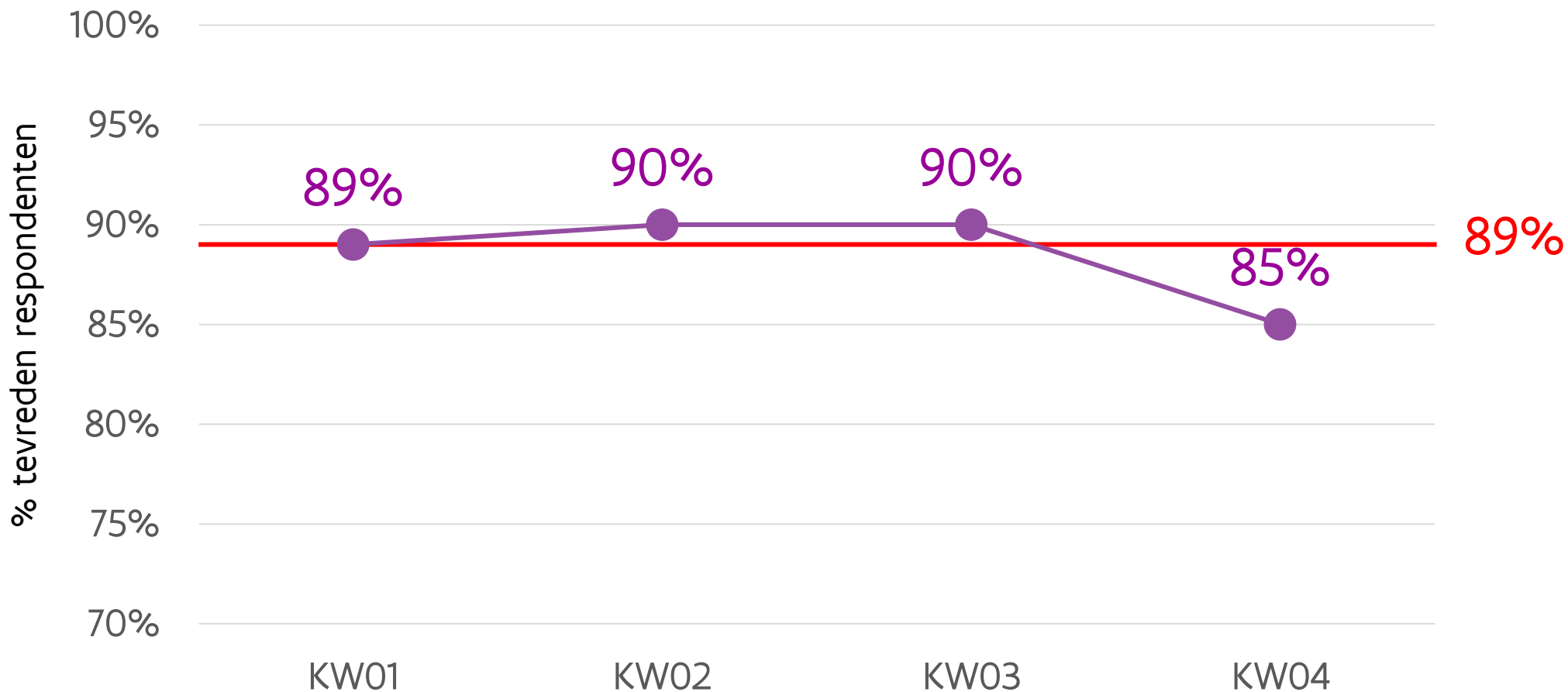


Tevredenheid over 5 aspecten van de dienstverlening



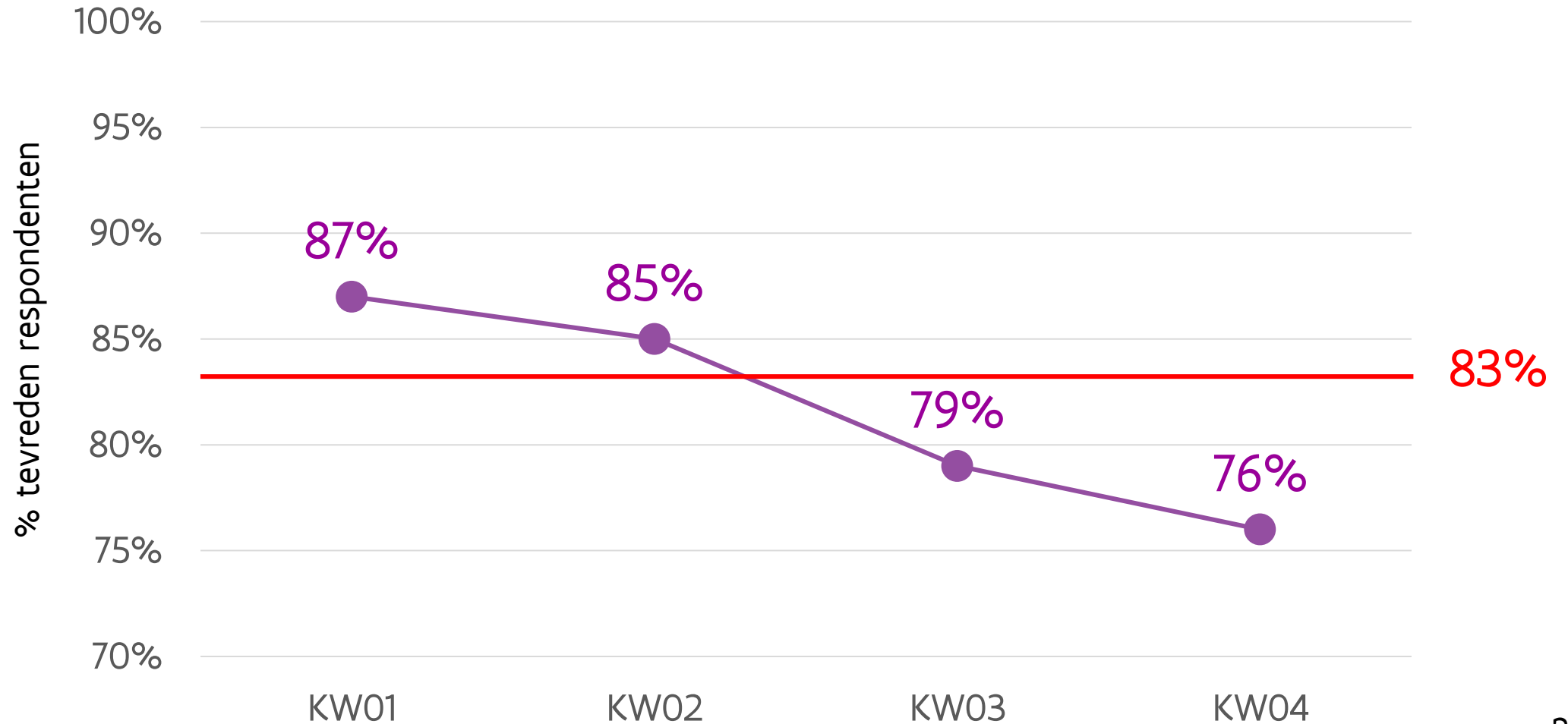
Tevredenheid over de informatieverstrekking en -opvraging

Hoe tevreden bent u over de manier waarop het agentschap informatie verstrekt en opvraagt bij de behandeling van uw dossier?



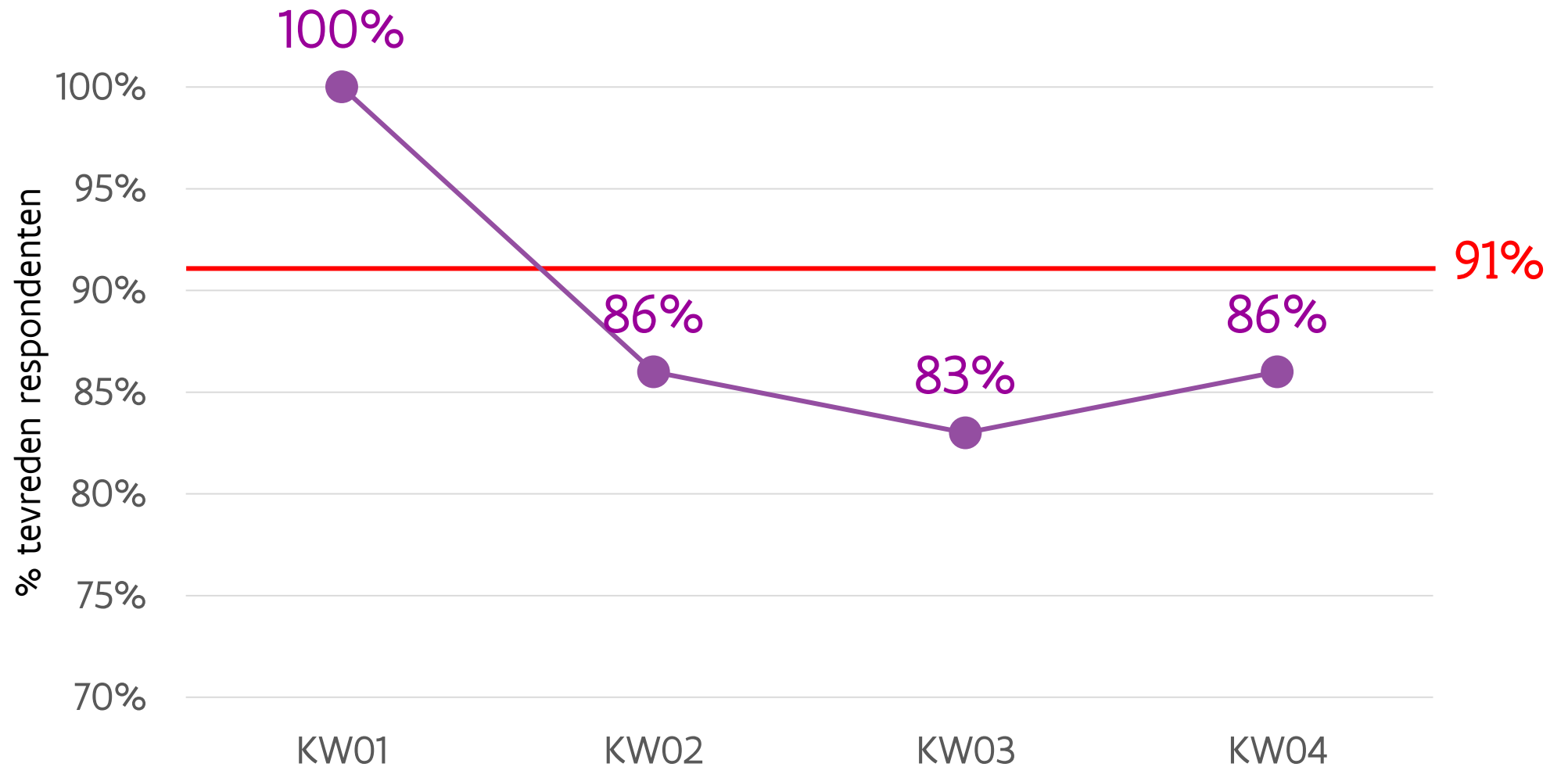
Tevredenheid over de communicatie

Hoe tevreden bent u over de wijze waarop er met u gecommuniceerd wordt over uw dossier?



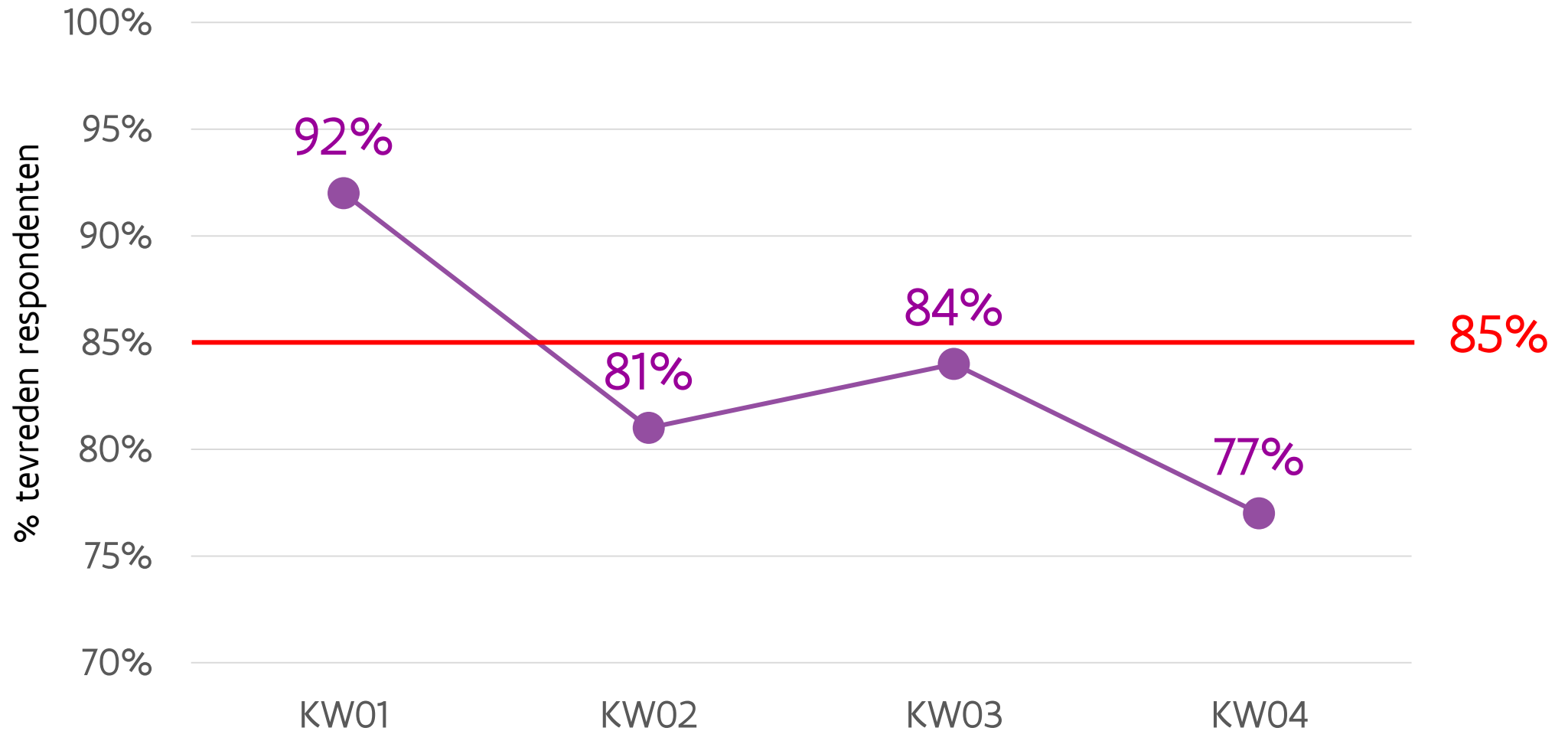
Tevredenheid over de samenwerking

Hoe tevreden bent u over de samenwerking tussen u en onze medewerkers?



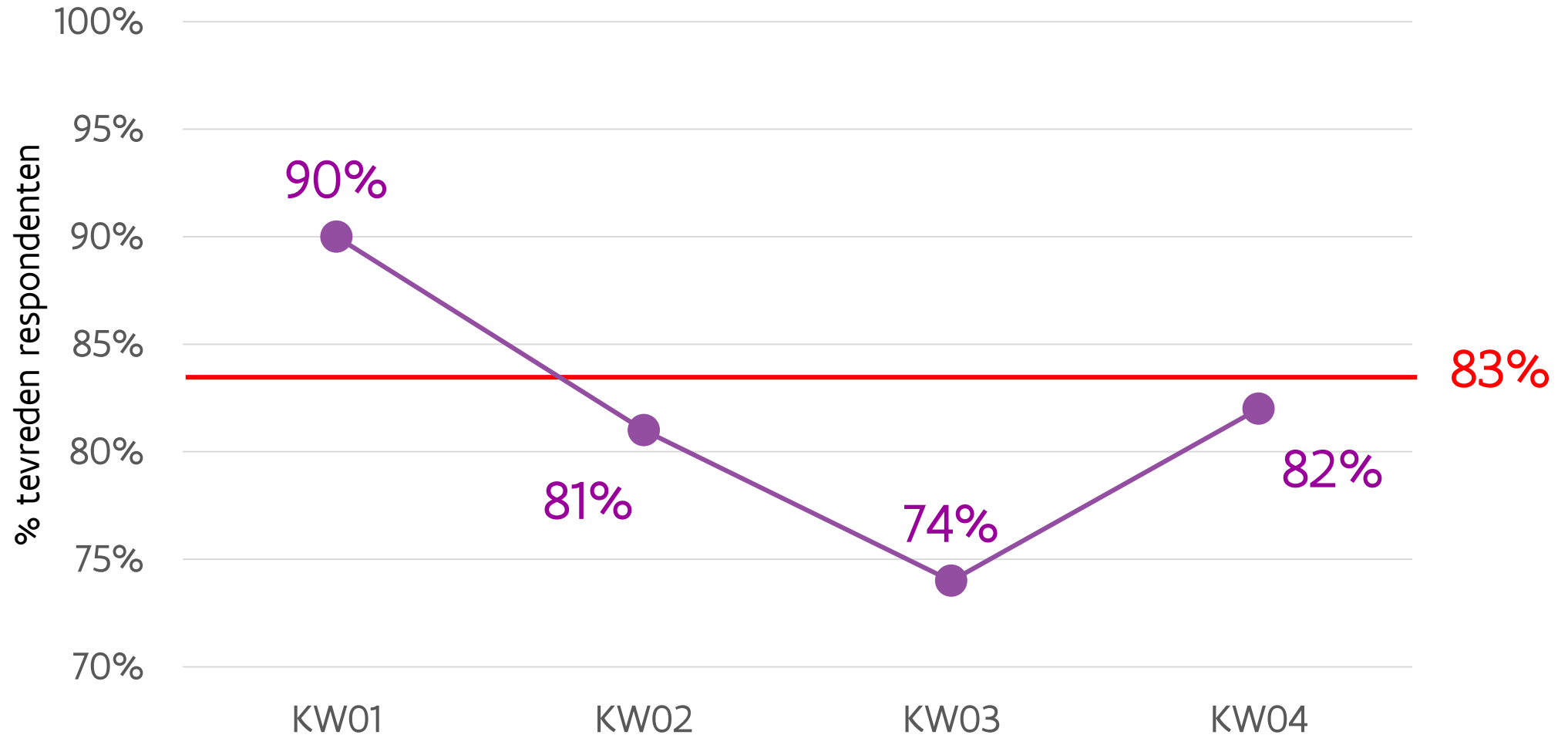
Tevredenheid over de bereikbaarheid en beschikbaarheid

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en beschikbaarheid van het agentschap voor uw vragen?



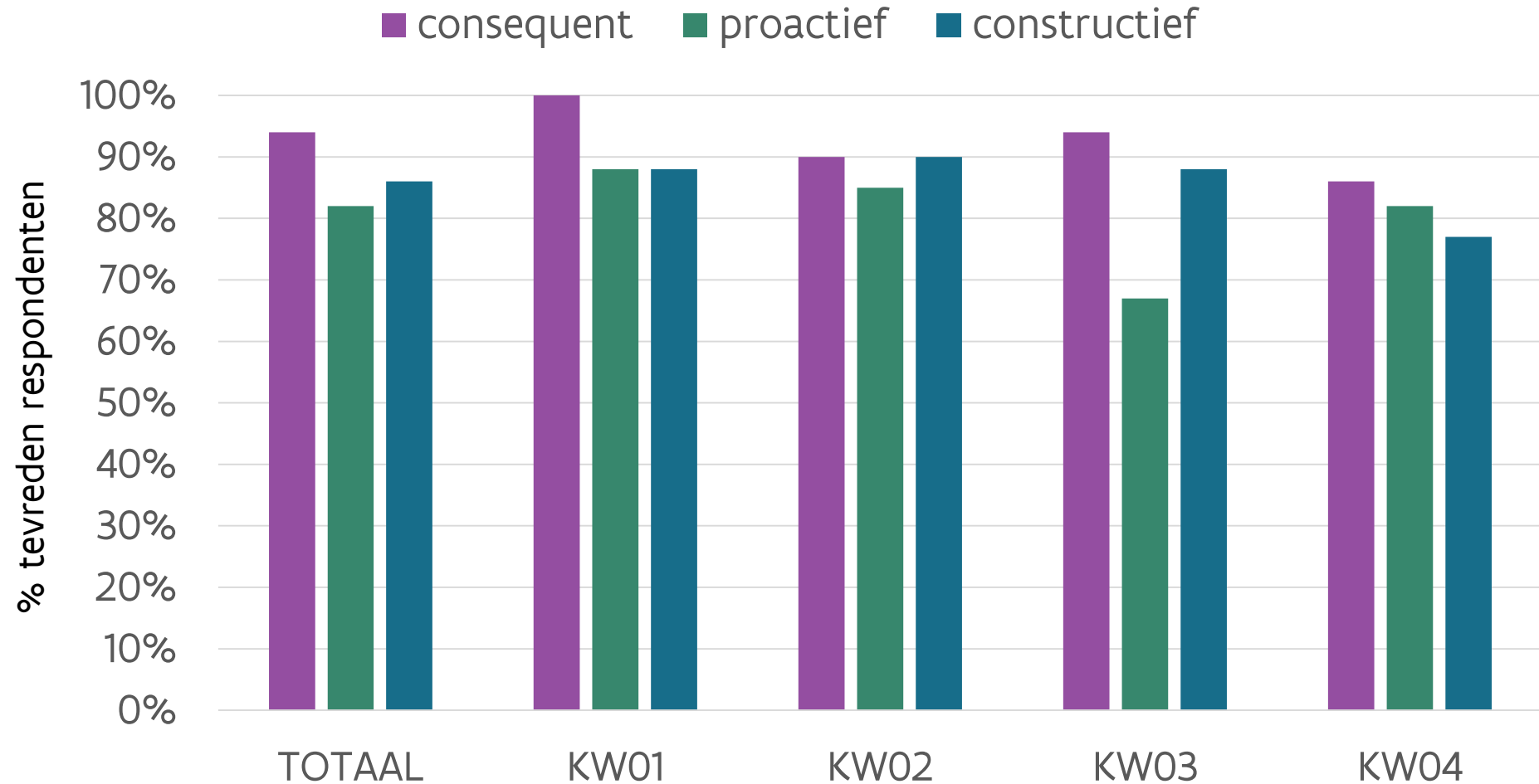
Tevredenheid over de snelheid van behandeling

Hoe tevreden bent u over de snelheid van afhandeling of opvolging van uw dossier?



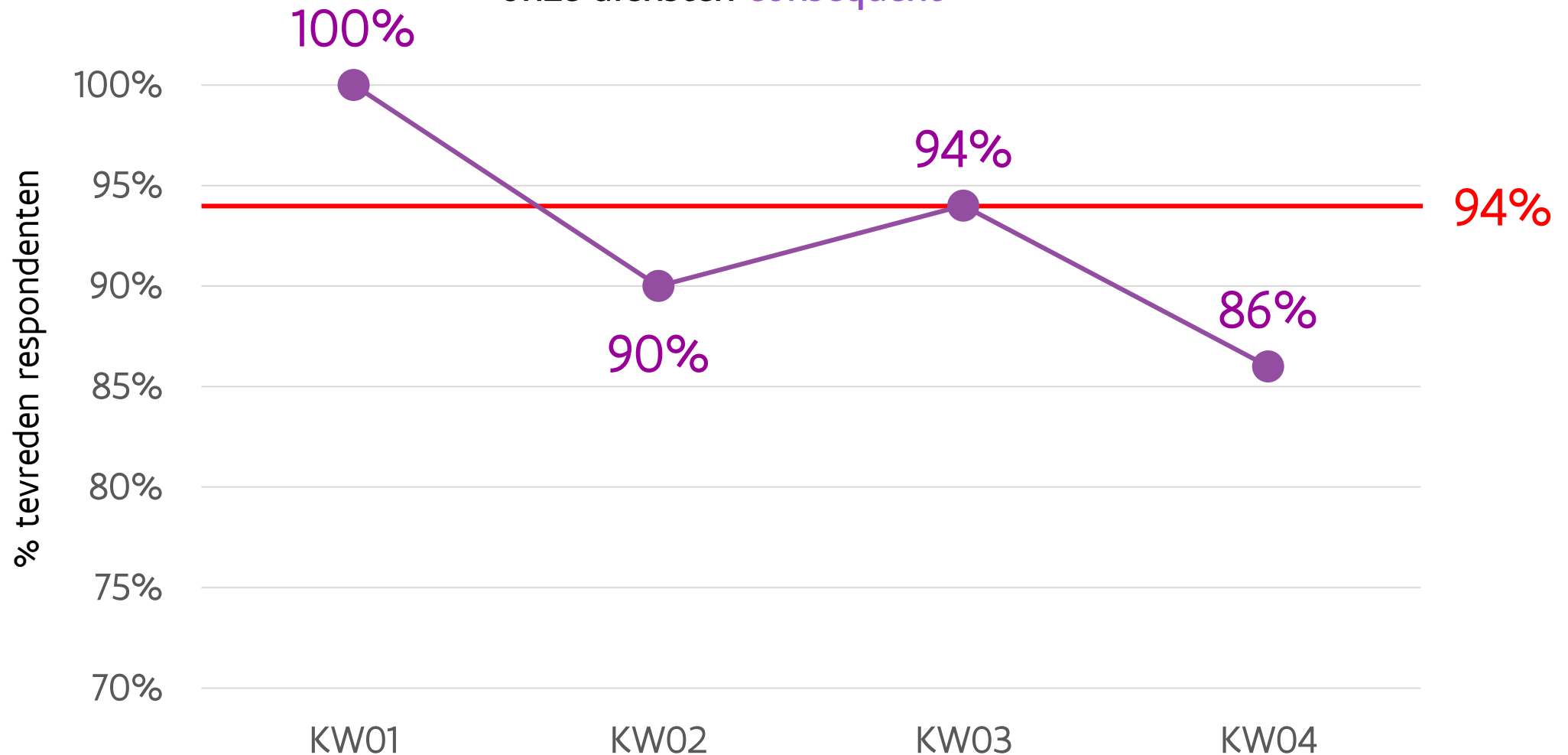
Tevredenheid over de 3 waarden (consequent – proactief – constructief)

Tijdens de dossierbehandeling verliep het contact met onze diensten...



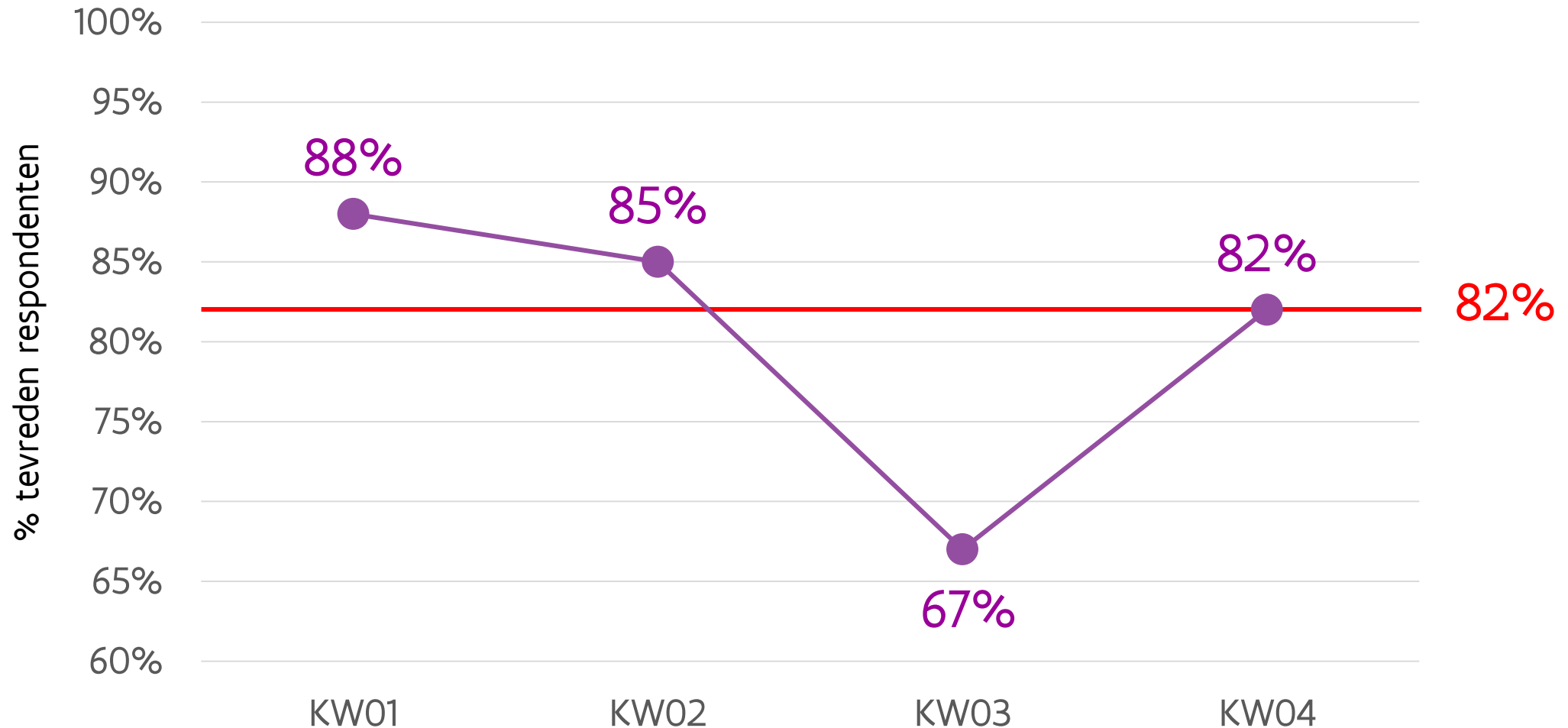
Tevredenheid over de waarde “consequent”

Tijdens de behandeling van uw dossier verliep het contact met onze diensten consequent



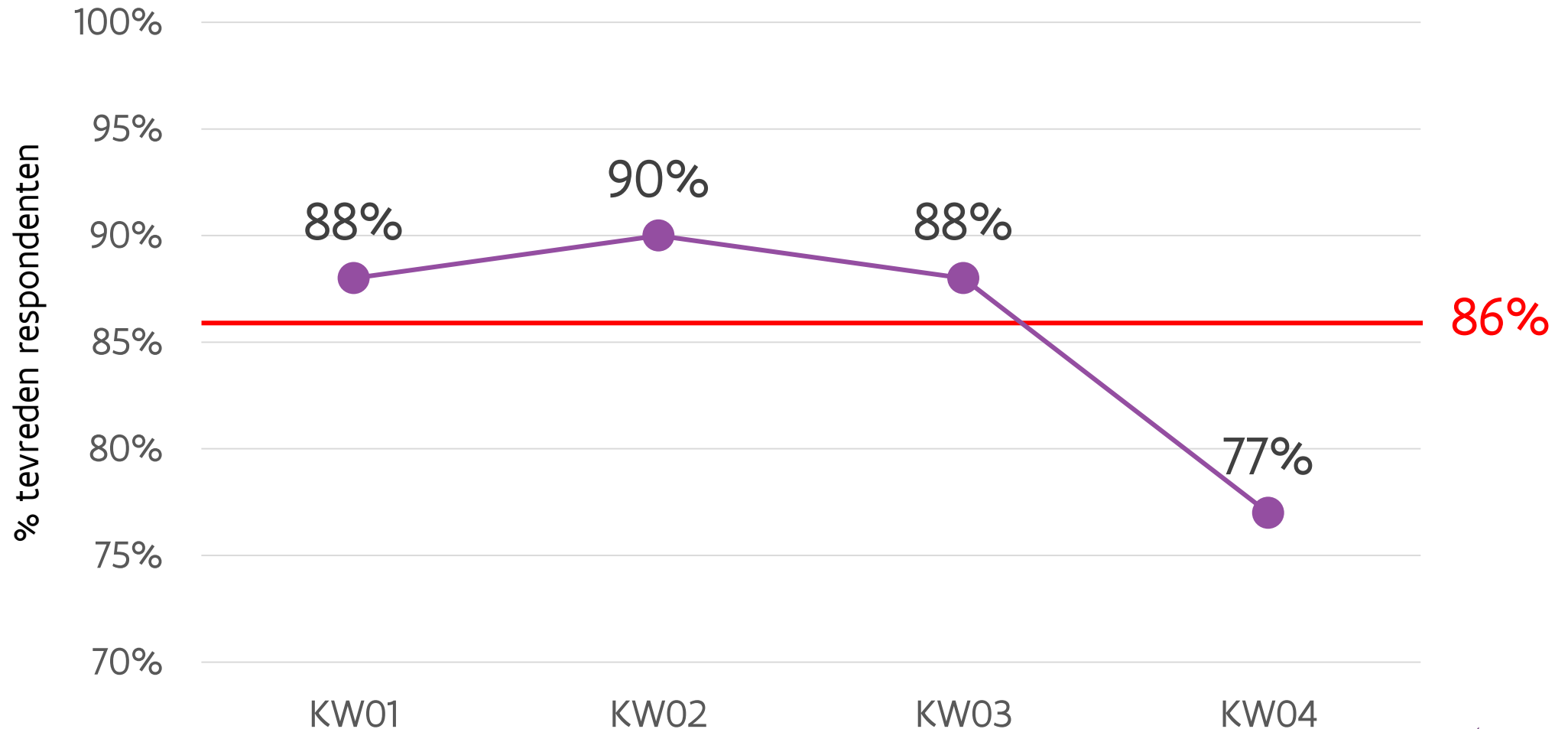
Tevredenheid over de waarde “proactief”

Tijdens de behandeling van uw dossier verliep het contact met onze diensten **proactief**



Tevredenheid over de waarde “constructief”

Tijdens de behandeling van uw dossier verliep het contact met onze diensten **constructief**





Vlaanderen
is erfgoed

Quick wins

Quick wins n.a.v. de feedback (1)

- ✓ Het aanvraagformulier wordt aangepast om aanvragers te overtuigen om hun emailadres kenbaar te maken
- ✓ De boodschap die via het antwoordapparaat wordt doorgegeven wordt klantvriendelijker geformuleerd
- ✓ De aangepaste openingstijden van het infoloket worden op alle formulieren vermeld
- ✓ In afwachting van de digitale aanvraag wordt bij het registreren van een nieuwe aanvraag in Bredero automatisch een ontvangstmelding verstuurd
- ✓ Er worden diverse initiatieven genomen om de afstemming van de adviesverlening over de consulenten heen te verbeteren (discipline-overleg, casus-besprekingen, teamoverleg,...)

Quick wins n.a.v. de feedback (2)

- ✓ Er wordt naar onze belanghebbenden nog beter gecommuniceerd over lopende en geplande digitaliseringsprojecten
- ✓ Bij kleinere dossiers wordt niet systematisch de maximum behandelingstermijn benut
- ✓ Voor vragen per email die niet onmiddellijk beantwoord kunnen worden, wordt een ontvangstmelding verstuurd
- ✓ De standpunten die het lokaal bestuur en het agentschap bij de bespreking van een dossier innemen worden beter afgestemd
- ✓ We maken onze aanspreekpunten beter bekend bij de openbare besturen

SERVICEMETER VLM

Het klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover wordt jaarlijks gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De servicemeter wil een handleiding bieden bij deze klachtbehandeling, door mee te geven wat de Vlaamse Ombudsdienst, op basis van zijn ervaring en gedachtenwisselingen met het netwerk klachtenmanagement, daarbij als belangrijke indicatoren identificeerde.

Onderstaande operationele indicatoren hebben tot doel bestuursinstellingen te helpen om in te schatten of ze de langtermijndoelen “klachtencaptatie”, “kwaliteitsvolle klachtenbehandeling” en “kwaliteitsmanagement” realiseren.

Als dusdanig zullen ze ook als evaluatie-instrument gebruikt worden door de Vlaamse Ombudsdienst. De verscheidenheid aan bestuursinstellingen maakt een “one-fits-all” model niet steeds mogelijk. Evenwaardige alternatieven worden daarom op gelijke voet gevalideerd.

Het centrale uitgangspunt blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure
 - 1.1. Mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar (bv. Zijn de gegevens gemakkelijk vindbaar op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700, ...?);

Intern

Op het intranet onder de ‘toepassing klachtenbeheer’ vinden de personeelsleden alle contactpersonen terug die hen verder kunnen helpen met klachten : aanspreekpunten klachten aangeduid voor de Regio’s en de Centrale Directie, de klachtenbehandelaars en de klachtencoördinator. Onder deze toepassing vinden de personeelsleden de Leidraad Klachtenmanagement VLM terug en in een tweede deel de handleiding voor het registreren van klachten in het geïnformatiseerd klachtenbeheersysteem. Via deze toepassing kunnen de personeelsleden ook rechtstreeks klachten registreren in het klachtenbeheersysteem.

Extern algemeen

De lijst van klachtencoördinator en klachtenbehandelaars wordt door de klachtencoördinator systematisch doorgegeven aan de raad van bestuur, het kabinet, de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse Infolijn ook bij wijzigingen.

Extern website VLM

Op de startpagina van de site van de VLM wordt ruime informatie gegeven over de procedure om een klacht in te dienen over de dienstverlening van de VLM, hierbij worden de contactgegevens vermeld van de klachtencoördinator. Op de VLM-website kan de burger op

de startpagina onder “contact” klikken op “klachten” waarbij het klachtenadres wordt vermeld. Er wordt meegedeeld binnen welke termijn de verzoeker een ontvangstmelding en antwoord kan verwachten en ook wordt er meegedeeld welke klachten niet worden behandeld in het kader van het klachtendecreet. Hierbij wordt meegegeven dat informatievragen via het infoadres kunnen ingediend worden. Voor vragen met betrekking tot andere overheidsdiensten wordt het nummer 1700 vermeld.

1.2. *Mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. Verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).*

Zoals hoger vermeld wordt op het extranet en intranet geattendeerd op de interne klachtenprocedure. Mededelingen aan het personeel over wijzigingen in de klachtenprocedure, over de rapportering van het jaarverslag of externe feedback waarin de klachtenbehandeling van de VLM wordt vermeld (bv. persartikels Vlaamse ombudsman) worden via de dienst Communicatie meegedeeld op het intranet.

De Leidraad Klachtenmanagement bestaat in een eerste deel uit de beschrijving van de interne procedure klachtenmanagement en bevat in een tweede deel een handleiding voor de registratie van klachten in het geïnformatiseerd klachtenbeheersysteem. Deze Leidraad is formeel opgenomen in een Directienota en in een Bericht aan het Personeel (voorgelegd aan de vakorganisaties) die beide terug te vinden zijn op het intranet samen met de klachtentool.

De mogelijkheid bestaat om klachten op de agenda te plaatsen van en erover te rapporteren op de verschillende afdelingsraden van de Regio's en de Centrale Directie om de afdelingen te attenderen op het bestaan van interne klachten en de afdelingen maximaal te betrekken bij de procedure inzake klachten en hen de nodige feedback te geven. Deze mogelijkheid bestaat ook voor de verschillende interne themanetwerken en organen van de organisatie (directieraad, directiestaf, raad van bestuur) en comités. Klachten is ook een vast agendapunt van het dienstoverleg Juridische Zaken waar het klachtenteam (klachtencoördinator en klachtenbehandelaars) deel van uitmaakt.

Binnen de verschillende afdelingen van de Regio's en van de Centrale Directie zijn er naast de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars verschillende aanspreekpunten aangeduid door de afdelingshoofden die de personeelsleden verder wegwijs maken in de klachtenprocedure. Deze personeelsleden hebben ook rechtstreeks toegang tot het klachtenbeheersysteem voor het registreren van klachten.

In de opstartfase van het klachtenmanagement binnen de VLM zijn er verschillende interne toelichtingen gegeven aan het personeel over het klachtendecreet en de interne klachtenprocedure. Op vormingsdagen voor bepaalde doelgroepen kan de interne klachtenprocedure op de agenda worden geplaatst (bv. nieuwkomers, onthaalpersoneel). Wanneer het klachtenteam merkt dat er behoefte is aan een heropfrissing of bijsturing van de interne procedure kan dit besproken worden met de verantwoordelijken.

Tijdens de jaarlijkse voorstelling van de planning van de Juridische Dienst aan de Algemene Diensten worden de aandachtspunten m.b.t. het klachtenproces voor het komende jaar uiteengezet. Klachtenbehandeling is ook opgenomen in de plannings- en evaluatiecyclus van de klachtencoördinator en de klachtenbehandelaars.

Het jaarverslag klachten wordt opgenomen in het jaarverslag van de VLM en gepubliceerd op de website van de VLM.

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

De VLM wordt soms door de Vlaamse Ombudsdienst gecontacteerd over klachten die bij de Ombudsdienst binnengekomen zijn en betrekking hebben op de werking van de VLM. Het gaat hier echter steeds ofwel over tweedelijnsklachten ofwel over eerstelijnsklagers die niet eerst bij de VLM geklaagd hadden. Voor zover ons bekend zijn er dan ook met betrekking tot de VLM geen klachten bij de Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet (h)erkende eerstelijnsklachten.

Uit de jaarverslagen van de VLM volgt uit de analyse van het kanaal waarlangs een klacht binnenkomt dat het grootste aantal klachten rechtstreeks ontvangen wordt van de burger zelf zonder tussenpersonen (waaronder de Vlaamse Ombudsdienst) waaruit blijkt dat de drempel om rechtstreeks klacht in te dienen bij de VLM zeer laag ligt.

3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstellingen,...)

In de beginfase van het klachtendecreet steeg het aantal klachten geleidelijk met een maximum van 138 klachten in 2007. Daarna nam het aantal klachten geleidelijk aan terug af met een uitschieter in 2011 van 112 klachten. De infovragen komen binnen op het adres info@vlm.be. Het systeem laat echter niet toe de klachten en vragen om info te vergelijken qua aantal en inhoudscategorie.

In het aantal klachten worden mogelijke meldingen van overtredingen op het Mestdecreet niet mee opgenomen. Deze worden onmiddellijk overgemaakt aan de dienst Handhaving van de Mestbank.

Het aantal klachten dat de VLM jaarlijks noteert lijkt ons een realistisch cijfer te zijn. Indien men het aantal klachten binnengekomen via de burger vergelijkt met deze binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, blijkt dat de overgrote meerderheid van de klachten rechtstreeks via de burger komt.

Rekening houdend met de werking van de VLM en het takenpakket dat door de VLM wordt uitgevoerd, menen we ook dat de cijfers realistisch zijn. Veelal ontstaan klachten omdat een burger vragen of opmerkingen heeft, waarmee hij nergens terecht kan, en die vervolgens een klacht worden. Binnen het takenpakket van de VLM zijn er verschillende mogelijkheden voor de burger om zijn opmerkingen door te geven, gaande van formele bezwaarprocedures, over inspraakprocedures bij de ontwikkeling van nieuwe projecten tot de instelling van meldpunten zoals het nitraatmeldpunt waar landbouwers die opmerkingen hebben over nitraatresidumetingen terecht kunnen. Doch ook tijdens persoonlijke contacten, bijvoorbeeld tijdens bedrijfsbezoeken, contactdagen, toelichtingen, ... kan de burger zijn opmerkingen doorgeven. Op die manier kunnen heel wat klachten vermeden worden.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'

1. *Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.*

Voor de bekendheid van de klachtenbehandelaar zie 1.1.

Het grootste aantal klachten komt langs twee kanalen binnen. Vooreerst via het klachtenadres op de website. Deze klachten worden automatisch afgeleid naar een e-mailadres gedeeld door de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars. Dit adres wordt dagelijks geopend door het klachtenteam en afhankelijk van de materie worden de ontvangen klachten doorgestuurd naar een bepaalde klachtenbehandelaar. Deze werkwijze laat toe om afwezigheden van klachtenbehandelaars op te vangen.

Een ander deel van de klachten wordt door de personeelsleden die toegang hebben tot de klachtentool, geregistreerd in het eerste scherm "Registratie" van het klachtenbeheersysteem. Na het opslaan en afsluiten van de registratie, komt de klacht in een wachtrij terecht. Afhankelijk van de materie en de taakverdeling zal een klachtenbehandelaar de klacht uit de wachtrij pikken en aan zichzelf toewijzen. Dit systeem wordt dagelijks geopend en maakt het mogelijk afwezigheden van klachtenbehandelaars te ondervangen. Na de toewijzing van de klacht opent de klachtenbehandelaar in de tool het scherm "Eerste Lijn" voor het verdere onderzoek en behandeling van de klacht.

Het doorloopschema van de interne behandeling van de klacht is opgenomen in de Leidraad Klachtenmanagement en is verder uitgewerkt in de klachtentool.

Het scherm van elke klacht geeft de behandelingsprocedure weer die een klacht volgt vanaf de registratie tot de afsluiting van de klacht in tweede lijn. Deze procedure vereenvoudigt de verplichte rapportering door de klachtencoördinator aan de Vlaamse ombudsman.

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling

De doorlooptijd van de klachtenbehandeling wordt voor elke klacht automatisch berekend door de klachtentool. Het systeem geeft automatisch de uiterste datum voor het versturen van een ontvangstbevestiging weer op grond van de ingevulde gegevens onder registratie alsook de uiterste datum van behandeling van de klacht. Dit geeft de klachtenbehandelaar een goed beeld over de behandeltermijn van de klacht.

Op basis van de ingebrachte gegevens onder registratie kan de klachtentool automatisch berekenen hoeveel klachten minder dan 45 dagen behandeltermijn nodig hadden en hoeveel klachten meer dan 45 dagen in beslag namen. De tool berekent ook het gemiddelde voor het jaarverslag.

Bij de behandeling van klachten wordt ernaar gestreefd de klacht binnen de termijn van 45 dagen af te handelen. Dit is ook zo opgenomen in de procedure.

In het jaarverslag klachten van de VLM wordt steeds de behandeltermijn van de ontvangen klachten opgenomen.

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

De mogelijkheden om een zorgvuldig klachtenonderzoek te voeren waarbij alle actoren worden betrokken is omschreven in de procedure en wordt ook zo toegepast. Overleg met de dossierbehandelaar, de gemachtigde ambtenaar of de klager is de standaard tijdens het onderzoek naar de klacht : aan de betrokken afdeling wordt een antwoord gevraagd op de ontvangen klacht. Dit antwoord wordt tijdens de loop van het onderzoek afgetoetst aan de elementen van de klacht en de ombudsnormen. Hierbij kan de klachtenbehandelaar zijn onderzoek in alle onafhankelijkheid uitvoeren en kan hij de middelen hanteren die hem het meest aangewezen lijkt zoals overleg, opvraging bijkomende stukken of verduidelijkingen, ter plaatse vaststellingen doen enz.

Op de ontvangstmelding die naar de klager worden verstuurd staan de contactgegevens (naam, telefoonnummer en email-adres) van de klachtenbehandelaar die de klacht verder zal behandelen. Na ontvangst van de ontvangstmelding gebeurt het dat de klager contact opneemt met de klachtenbehandelaar om zijn klacht nader toe te lichten of uit te breiden. Indien nodig contacteert de klachtenbehandelaar zelf de klager om zo meer duidelijkheid en achtergrondinformatie te verkrijgen over de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de klacht. Ook gebeurt het dat een klager na ontvangst van het antwoord op zijn klacht, de klachtenbehandelaar terug contacteert met nieuwe grieven. In principe wordt hier telkens opnieuw op geantwoord.

In het geval van klachten waarbij een vaststelling ter plaatse nodig is, doen de klachtenbehandelaars meestal een beroep op een collega. De VLM heeft namelijk vijf vestigingen, verspreid over Vlaanderen, en heeft dagelijks verschillende personeelsleden die terreinbezoeken afleggen. Indien mogelijk wordt aan collega 's die in de buurt reeds terreinbezoeken afleggen, gevraagd om in het kader van de klacht, de nodige vaststellingen te doen. Als de klacht betrekking heeft op een incorrecte terreinvaststelling of als de relatie tussen onze medewerkers die terreinbezoeken afleggen en de klager verstoord is, heeft de klachtenbehandelaar natuurlijk steeds de mogelijkheid om zelf ter plaatse te gaan. Voor wat betreft het begrijpelijk taalgebruik gaan de klachtenbehandelaars steeds rekening houden met de persoon van de klager en hun taalgebruik in de mate van het mogelijke aanpassen aan dat van de klager.

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

Standaard wordt door de klachtenbehandelaars bij het versturen van het antwoord verwezen naar de mogelijkheid om de klacht nog in tweede lijn te laten behandelen door de Vlaamse Ombudsdienst. Dit wordt ook vermeld op de website van de VLM en in de interne klachtenprocedure. Er wordt eventueel gewezen op andere bezwaarmogelijkheden (bv. administratieve beroepsprocedures) die op een procedure van toepassing zijn.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken

Het meewerken aan de kwaliteitsvolle uitvoering van de jaarplanning waaronder de klachtenbehandeling is duidelijk opgenomen in de jaarlijkse planning van de Algemene

Diensten en in de planning en evaluatie van de klachtencoördinator en de verschillende klachtenbehandelaars als juristen.

2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. Door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging.

Het klachtenteam bestaat uit de juristen van de VLM. Klachten is een vast agendapunt op het dienstoverleg. Door deze organisatie is er een regelmatige kennisdeling en interventie tussen de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars. Doordat voor de behandeling van klachten gebruik gemaakt wordt van een gemeenschappelijke applicatie, die voor de klachtenbehandelaars volledig toegankelijk is, zijn de klachtenbehandelaars ook op de hoogte van de klachten die door hun collega klachtenbehandelaars behandeld worden. Als men met een soortgelijke klacht te maken heeft, kan men dan ook steeds advies vragen bij de collega's.

Wat de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument betreft verwijs ik naar vraag 3.

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

Voor de VLM is er geen kwaliteitsmanager aangeduid, alleen een klachtencoördinator.

Wat de inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement betreft, maakt klachtenmanagement deel uit van een ruimer beleid binnen de organisatie (organisatieontwikkeling en organisatiebeheersing). Klachtenmanagement is opgenomen in de planningscyclus en planningsmethodologie & rapportering binnen de organisatie. Een kwaliteitsvolle medewerking aan het klachtenmanagement is opgenomen als doelstelling in het jaarondernemingsplan en meer bepaald als jaardoelstelling van de Algemene Diensten met een omschrijving van een indicator en prestatienorm. Per kwartaal wordt gerapporteerd aan het management over de graad van realisatie van de doelstelling en de mate waarin al dan niet actie vereist is om de planning te halen.

In het jaarondernemingsplan werd voor deze doelstelling een risicoanalyse uitgewerkt met een omschrijving van het risicotype en de risico's, de impact op het jaarondernemingsplan, de bestaande beheersmaatregelen en de nog te nemen maatregelen of de mate van risicoacceptatie.

4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister

Jaarlijks wordt over het jaarverslag gerapporteerd aan de leidend ambtenaar, de directieraad, de raad van bestuur, het kabinet en de interne overlegorganen. Indien nodig kan ook tussentijds worden gerapporteerd over de stand van zaken van bepaalde klachten.

5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst

Sinds de inwerkingtreding van het klachtendecreet heeft de VLM zonder fout jaarlijks een verslag opgemaakt ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

Klachten die betrekking hebben op kritiek op het beleid en de regelgeving worden volgens het klachtendecreet onontvankelijk verklaard. In het antwoord aan de klager wordt er wel zoveel als mogelijk aan betrokkene uiteengezet waarom bepaalde beleidskeuzes genomen zijn. Klachten over de regelgeving worden ook zoveel als mogelijk doorgegeven aan de betrokken beleidsverantwoordelijken zodat hiermee eventueel rekening kan worden gehouden bij een herziening van de regelgeving. De betrokken klager wordt ook in kennis gesteld van de mogelijkheid om een klacht over de regelgeving in te dienen bij het Vlaams Parlement via de verzoekschriftenprocedure.

Naar aanleiding van de behandeling van een klacht kan de klachtencoördinator ook aanbevelingen doen en verbeteracties voorstellen aan het management. Deze aanbevelingen en de opvolging ervan worden ook meegenomen in de bespreking van het jaarverslag.

7. Bij aanwezigheid beleidsaspect : analysetraject en conclusie in klachtenrapport

Zie vraag 6.

8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars

Zie vraag 6 en 10.

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

Er wordt vlot samengewerkt met de Vlaamse Ombudsman en de aanbevelingen die hij doet worden zoveel als mogelijk opgevolgd en gerapporteerd. In de tool is ook het dossier in tweede lijn opgenomen met inbegrip van de aanbevelingen van de Ombudsman en het gevolg dat daaraan is gegeven.

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers

De klachtencoördinator en de klachtenbehandelaars nemen deel aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers. Door de klachtencoördinator van de VLM werd een toelichting in het Vlaams Parlement gegeven op 1 april 2015 voor het Netwerk Klachtenmanagement Vlaamse overheid over de doorwerking van het klachtenrapport in de organisatie.

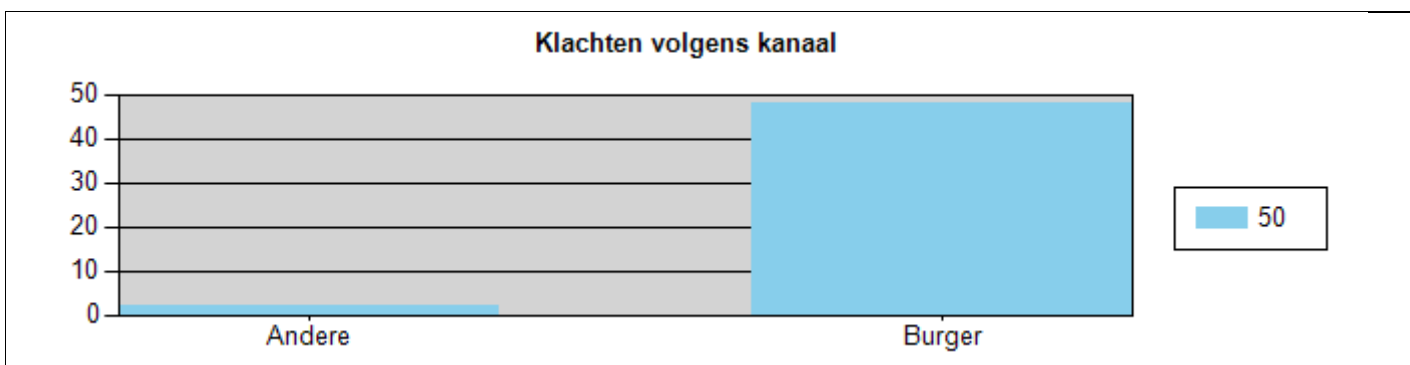
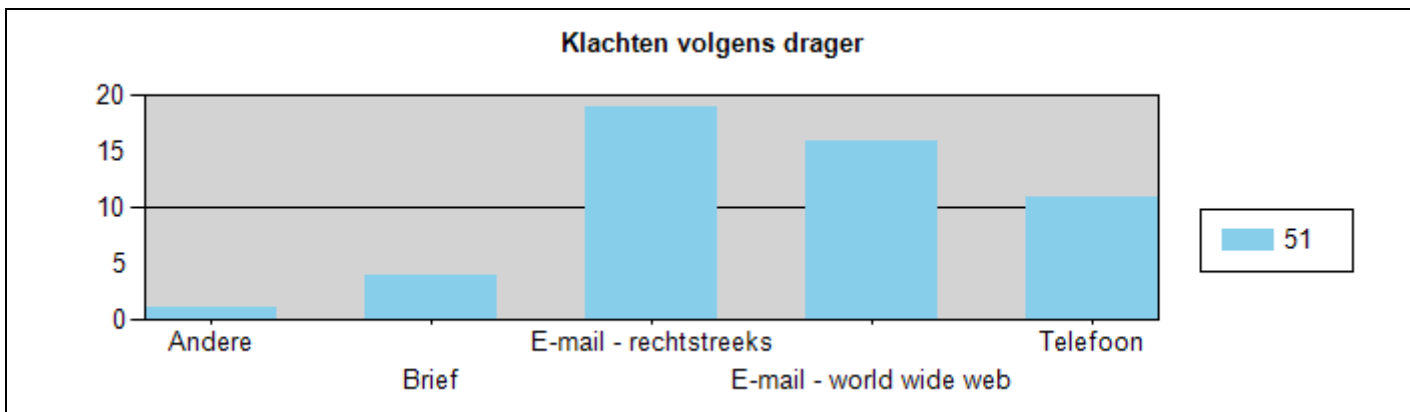
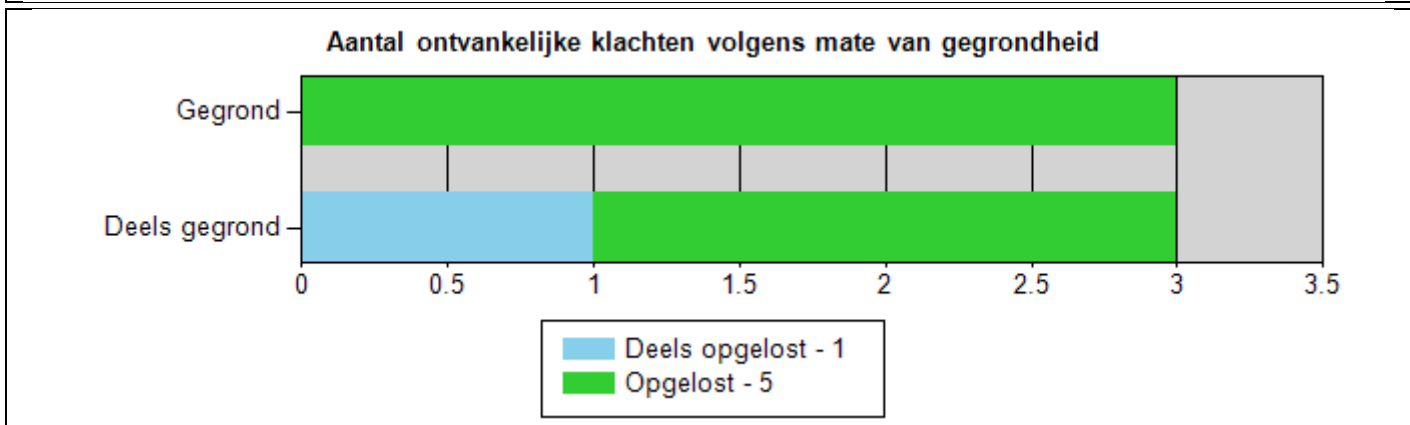
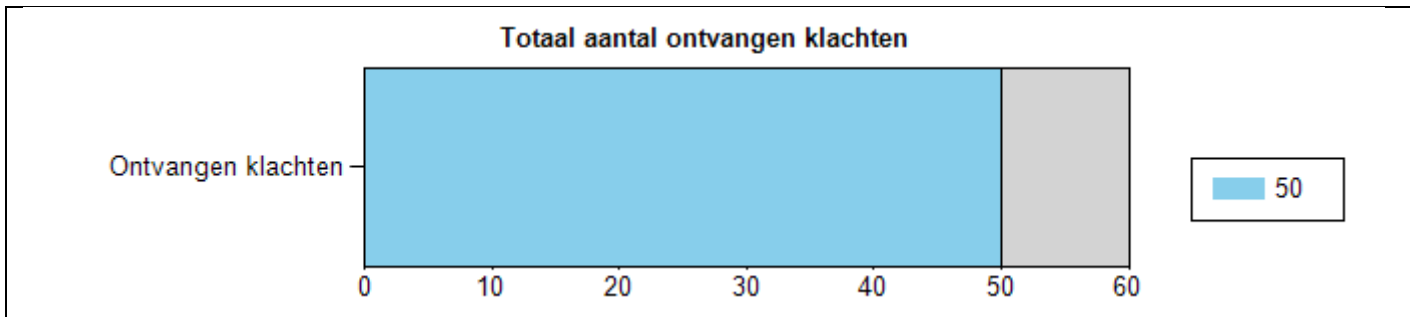
Indeling volgens inhoudelijke categorie

Eenzelfde klacht kan in meerdere inhoudelijke categorieën onderverdeeld zijn en op eenzelfde klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn waardoor een verschil kan optreden met de aantallen vermeld onder deze indeling en de aantallen vermeld in de hoger vermelde lijsten "Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing" en "Volledige lijst toegepaste ombudsnormen"

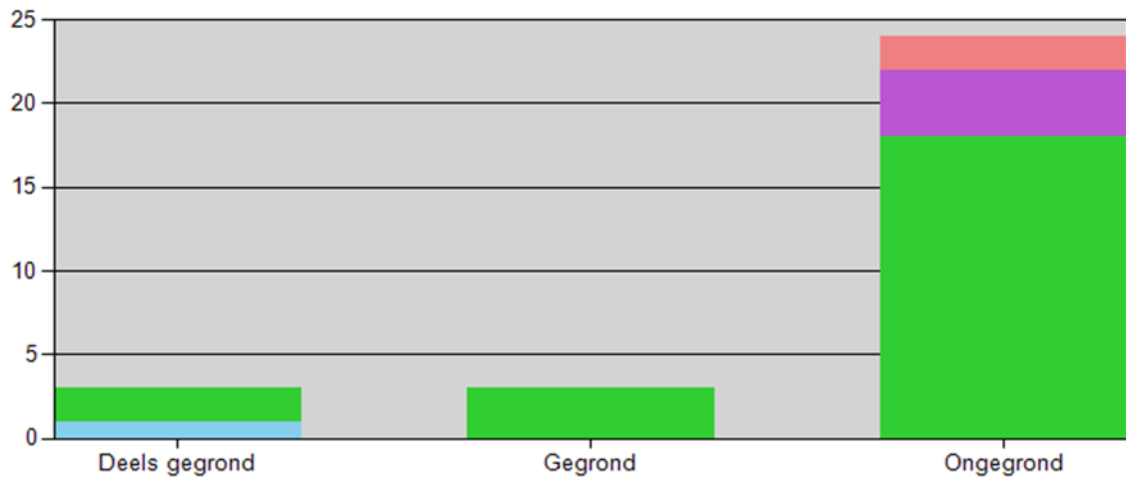
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens grondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)		30
Algemeen - Alg Dienst		1
Deels gegronde	1	
Mestbank		23
Deels gegronde	2	
Gegronde	3	
Ongegronde	18	
Platteland - andere		2
Ongegronde	2	
Platteland - beheersovereenk.		2
Ongegronde	2	
Projectrealisatie - grondenbank		1
Ongegronde	1	
Projectrealisatie - ruilverkaveling		1
Ongegronde	1	

Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)		6
Algemeen - Alg Dienst		1
Opgelost	1	
Mestbank		5
Deels opgelost	1	
Opgelost	4	

Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën	6
Algemeen - Alg Dienst	1
Deels gegrond	1
Correcte bejegening	1
Mestbank	5
Deels gegrond	2
Deugdelijke correspondentie	1
Redelijke behandeltermijn	1
Gegrond	3
Deugdelijke correspondentie	2
Overeenstemming met het recht	1

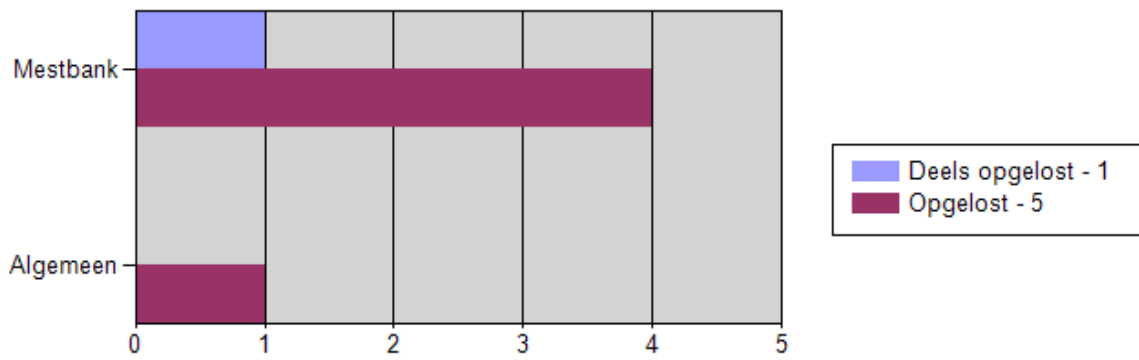


Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)

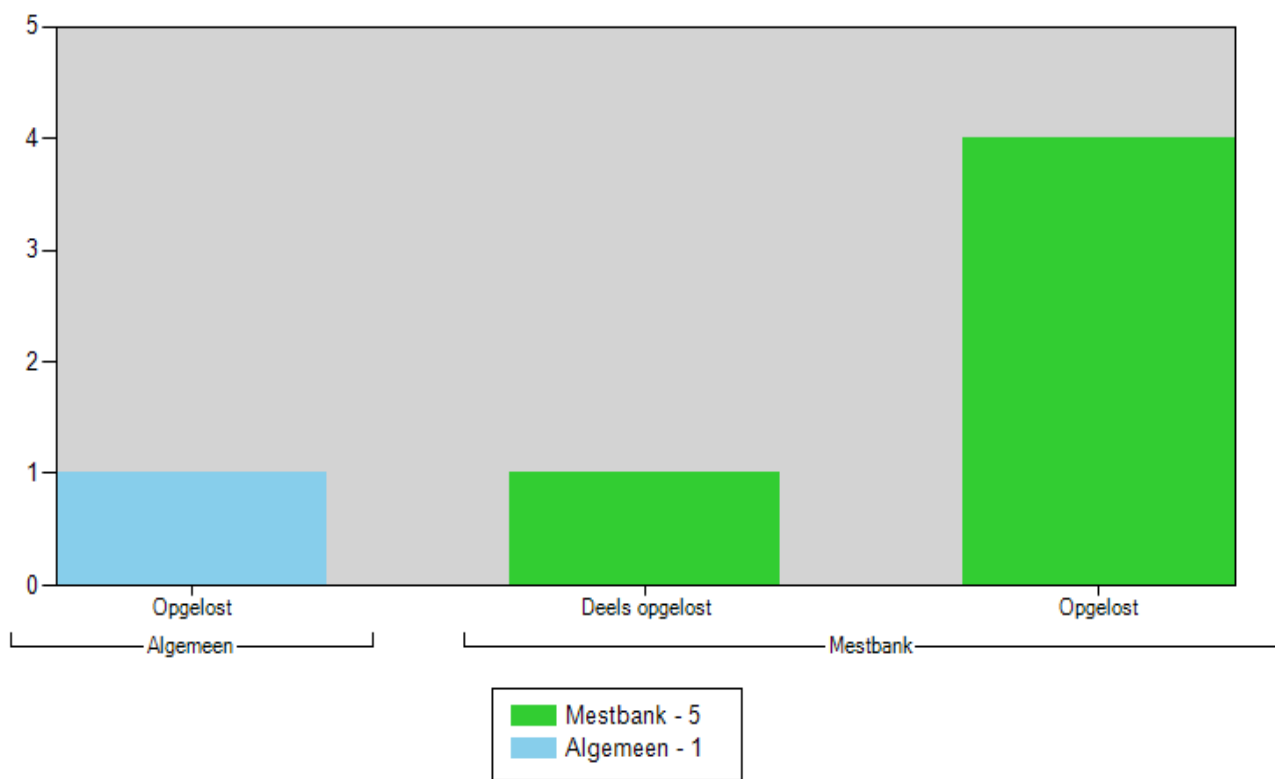


LI en Grondenbank - <u>Totaal</u>	aantal klachten: 2
Platteland - Totaal aantal klachten:	4
Mestbank - Totaal aantal klachten:	23
Algemeen - Totaal aantal klachten:	1

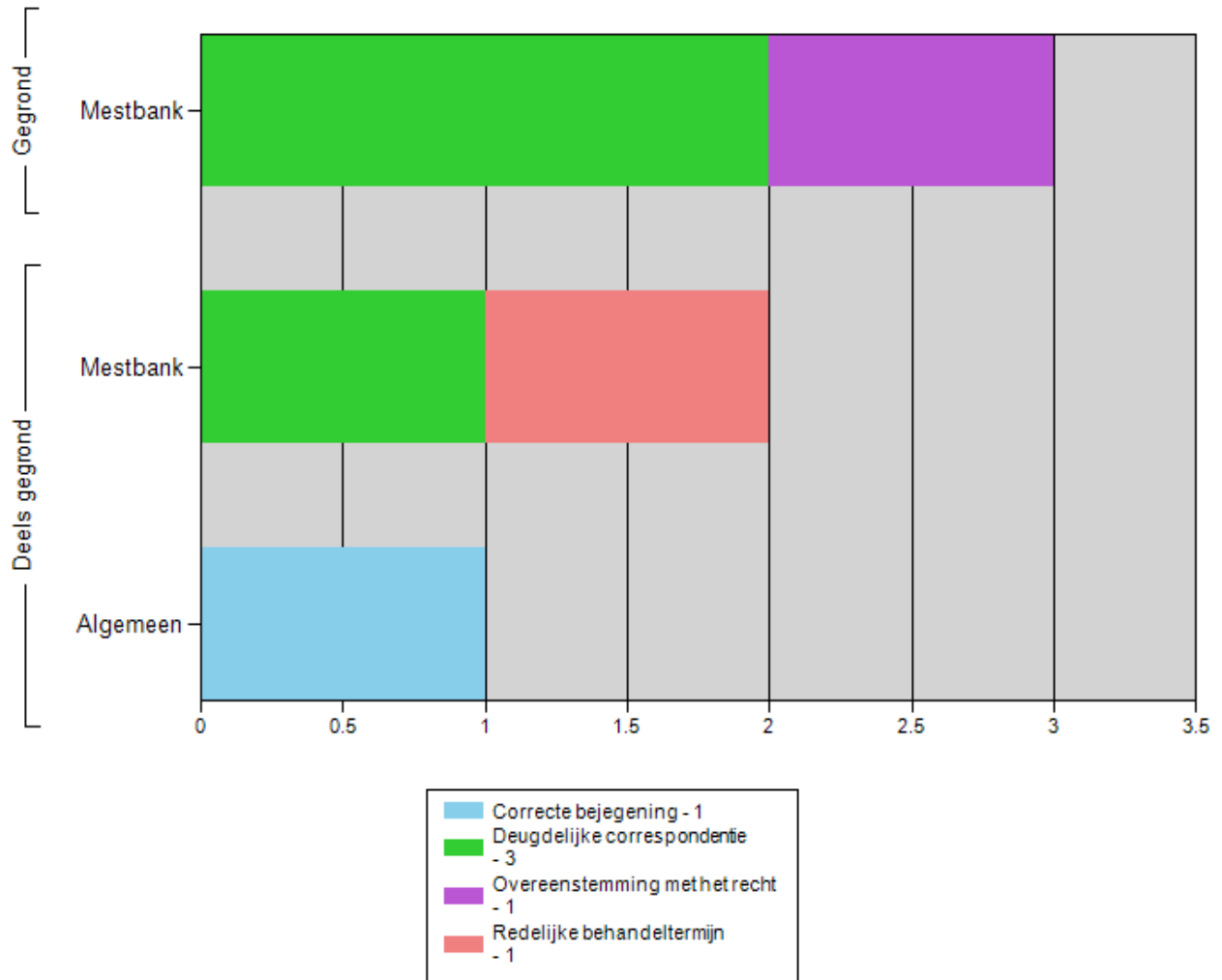
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)



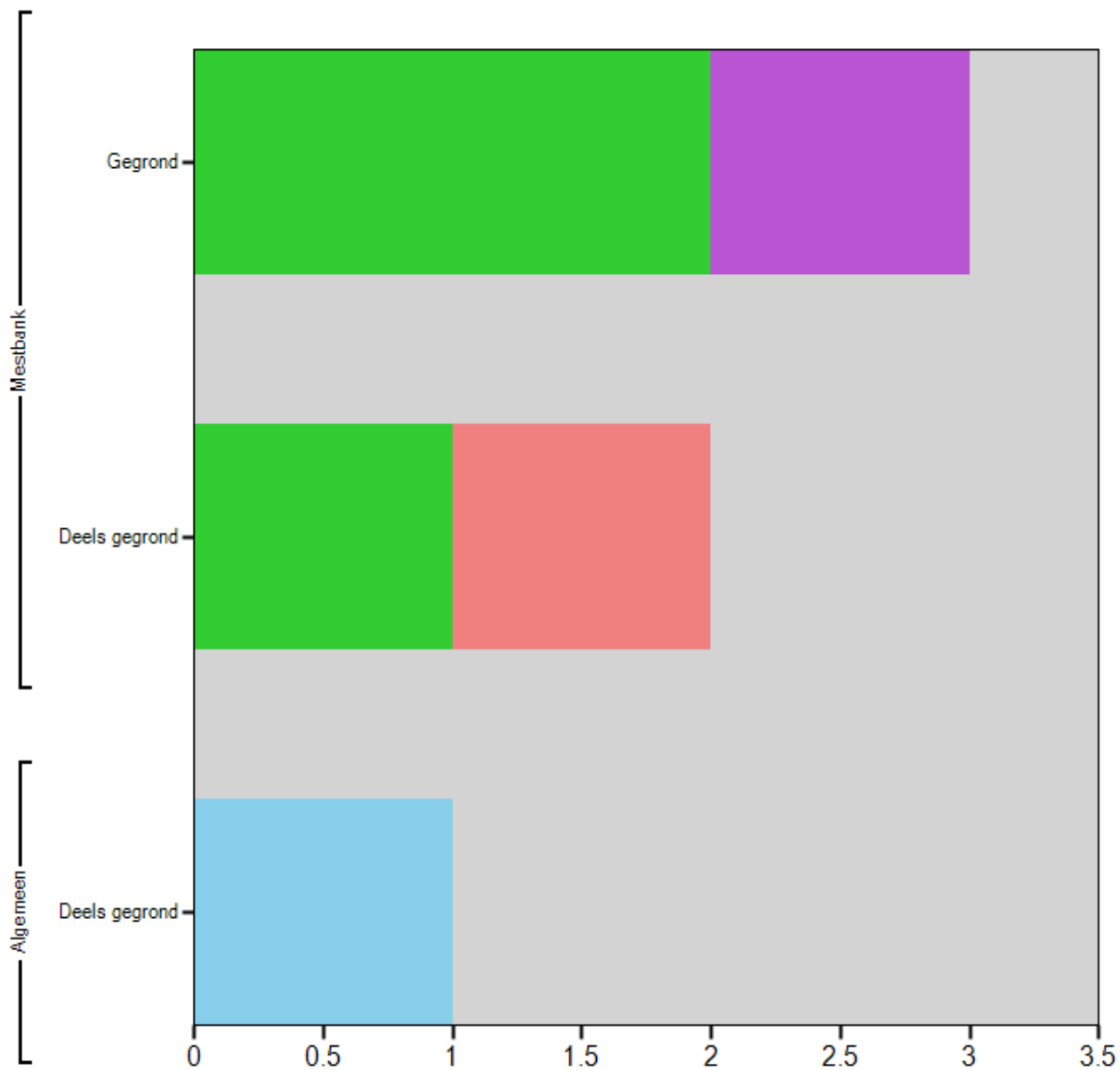
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie) (gedetailleerd)



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)



- Correcte bejegening - 1
- Deugdelijke correspondentie - 3
- Overeenstemming met het recht - 1
- Redelijke behandeltermijn - 1

NOTA

SERVICEMETER – KLACHTENRAPPORT 2017

////////////////////////////////////
datum: 9 februari 2018
aan: Vlaamse Ombudsdienst
kopie aan:
van: Klachtenbeheer VMSW
////////////////////////////////////

Hieronder vindt u:

- een overzicht van de klachten die de VMSW in 2017 ontving
- de servicemeter over deze klachten

1 KLACHTEN BEHANDELD DOOR DE VMSW IN 2017

1.1 CIJFERGEGEVENS

Totaal aantal klachten	64
Aantal onontvankelijke klachten	40
Aantal ontvankelijke klachten	24
Aantal gegronde klachten	11

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 gerichter 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 2017 houdt dit gemiddelde van drie onontvankelijke klachten per maand stand.

1.2.2 Ontvankelijke klachten

In 2017 ontvangt de VMSW 24 ontvankelijke klachten:

Dertien klachten gaan over de sociale lening.

- Vijf kandidaat-ontleners uiten hun ongenoegen over het feit dat ze geen sociale woonlening krijgen. De VMSW paste de regelgeving correct toe. Het is begrijpelijk dat wie uit de boot valt zijn ongenoegen daarover uit.
- Zeven klachten gaan over de uitvoering van de lening waarbij iets misgelopen is of de ontleners ontevreden is over een correcte toepassing van de regelgeving.
- Eén klacht betreft onvriendelijke communicatie door een medewerker van de VMSW.

Vier klachten gaan specifiek over de schattingen die de VMSW uitvoert in het kader van een sociale woonlening. Het resultaat van een schatting kan belangrijke gevolgen hebben voor de (kandidaat)-ontleners. Sommige (kandidaat)-ontleners uiten hun ongenoegen over het resultaat van de schatting. Andere klagers uiten hun ongenoegen over de wijze waarop de schatting verliep.

De VMSW ontvangt in 2017 vier klachten over werven waarbij de VMSW optrad als bouwheer van infrastructuurwerken. Eén klacht betreft het lang uitblijven van de archeologienota ten gevolge van noodzakelijk intern overleg met andere administraties. Eén klacht gaat over een gebrekkig onderhoud van een groenzone. Eén klacht betreft het lang aanslepen van bepaalde werken in een straat. En een andere klacht gaat over schade ervaren door een nabuur.

Een andere klacht betreft de verzekeringen waarbij de VMSW optreedt als tussenpersoon.

Eén klacht gaat over het doorgeven van inschrijvingsgegevens aan het agentschap Wonen Vlaanderen via een ICT-systeem dat de VMSW beheert.

Eén klacht gaat over een aanvraag voor een promotievergoeding via het Fonds voor Bestaanszekerheid van de Bouw die in de post verloren was gegaan.

1.2.3 Gegronde klachten

In 2017 ontving de VMSW elf gegronde klachten.

Een klager was ontevreden was over het lang uitblijven van de archeologienota. De redelijke behandeltermijn was inderdaad overschreden. De VMSW heeft er wel alles aan gedaan om het intern overleg dat noodzakelijk was te bespoedigen en de klager op de hoogte te houden van de evolutie van het dossier.

Een klacht betrof onvriendelijke communicatie door een medewerker. Helaas kon de VMSW niet nagaan over welke medewerker het gaat. De VMSW heeft in ieder geval zijn excuses aangeboden.

Een aanvraagformulier voor een promotievergoeding via het Fonds voor de Bestaanszekerheid van de Bouw was verloren gegaan in de post. De VMSW heeft onmiddellijk een nieuw gestuurd en bekijkt of er voortaan een digitale uitwisseling mogelijk is met FBZ Bouw.

Een mevrouw werd een lening geweigerd omdat haar inkomen gedaald was wegens zwangerschapsverlof. De VMSW heeft een afwijking toegestaan o.b.v. art. 1, § 2 MB Solvabiliteitsonderzoek.

Ontleners hadden notariskosten voorgeschoten die de VMSW hen moest terugbetalen. De VMSW diende het geld zelf te ontvangen van de dienst vastgoedtransacties. Bij de overschrijving was er echter een vergissing gebeurd waardoor de ontleners onredelijk lang op de terugbetaling moesten wachten. Zodra de vergissing aan het licht is gekomen, heeft de VMSW spoedig de terugbetaling ontvangen en werd het geld onmiddellijk doorgestort.

Een ontleners had aan de VMSW laten weten dat haar echtgenoot overleden was, toch werden er nog aanmaningen opgestuurd op naam van de echtgenoot. De VMSW heeft de vergissing onmiddellijk rechtgezet en zich geëxcuseerd voor deze fout.

Een bewoner van een sociale woonwijk had klachten over het onderhoud van de groenzone in een infrastructuurproject waarvoor de VMSW nog verantwoordelijk was. Blijkbaar werd het onderhoud inderdaad niet goed gedaan. De VMSW heeft een andere aannemer aangesteld.

Op een werf waar de VMSW optreedt als bouwheer voor infrastructuurwerken konden de bewoners onredelijk lang hun garages niet bereiken. De VMSW was zich bewust van de vertragingen op de werf. De ingenieur is meerdere malen ter plaatse geweest en er werd overleg gehouden met de omwonenden. De problemen worden zo spoedig mogelijk opgelost.

Een nabuur van een infrastructuurwerf geleid door de VMSW beweerde schade te lijden doordat een deel van zijn eigendom zou zijn ingenomen. Deze zaak wordt momenteel nog onderzocht. Als de klacht van de nabuur correct is, dan is dat het gevolg van een fout door de externe landmeter.

Enkele klachten over de manier waarop de schatters van of in opdracht van de VMSW in 2017 tewerk zijn gegaan, zijn terecht. Door een samenloop van omstandigheden waren de schatters tijdelijk onderbemand. Dit is inmiddels opgelost.

Een klager kon de huurpremie waar hij recht op had niet krijgen omdat de gegevens uit het inschrijvingsregister van de SHM niet correct doorstroomden naar de dienst bevoegd voor de huurpremie. Dit probleem is inmiddels opgelost.

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 klachtbehandeling' 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.

Veel klachten bereiken ons via het klachtenformulier. 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 2017 stuurde de Vlaamse Ombudsdienst één klacht door die nog niet door de VMSW behandeld was. 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 binnengekregen 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 vijf 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.

Zeven burgers waren ontevreden over het verloop van de lening. Soms wordt een lening aangepast ingevolge de regelgeving. Eén burger stelde moeilijkheden te ondervinden met de terugbetaling. In sommige leningsdossiers is inderdaad iets verkeerd gelopen. Alle klachten werden zo snel mogelijk opgelost.

Aangezien er op een infrastructuurwerk altijd iets kan mislopen en vertragingen geregeld voorkomen, is het realistisch dat vier burgers een grief hebben in verband met één van de vele werven van de VMSW. Vier klachten over de wijze waarop de schattingen zijn verlopen, zijn er vier te veel. In 2017 ondervonden de schatters een uitzonderlijke hoge werkdruk. Sinds 10 november 2017 maakt de VMSW gebruik van de diensten van een bijkomende externe schatter. De hypothecaire diensten zullen hervormd worden bij de verhuis naar het VAC in Brussel. In januari zal een diensthoofd de dienst schattingen & verzekeringen aansturen. De schatters zullen vanaf dan ook kunnen rekenen op rechtstreekse collega's voor ondersteuning, terwijl ze hiervoor momenteel de regionale kantoren moeten aanspreken.

Het is jammer dat er een klacht is over een onvriendelijke VMSW-medewerker. De VMSW maakt, in het kader van haar vernieuwde missie en ambities en bijhorende organisatieprincipes, werk van extra aandacht voor klantentevredenheid bij de collega's.

Eén klacht over het ICT-systeem dat de VMSW beheert is niet onrealistisch. Er kan altijd iets verkeerd gaan. Hetzelfde geldt voor de taak van de VMSW als tussenpersoon voor verzekeringen.

2.2 INDICATOREN BIJ DE KWALITEITSSTANDAARD 'KWALITEITSVOLLE KLACHTENBEHANDELING'

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.

De VMSW-medewerkers bezorgen de klachten steevast 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 2017 beantwoordde de klachtencoördinator 47 van de 65 klachten binnen tien dagen.

De klachtencoördinator behandelde zestien klachten binnen 45 dagen. Deze klachten kregen dertien keer een ontvangstmelding binnen de tien dagen.

| Twee anonieme klachten kregen geen antwoord.

Met opmaak: Geen witruimte toevoegen tussen alinea's met dezelfde stijl, Regelfstand: Minimaal 13,5 pt

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 meestal 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.

De modelbrieven werden aangepast naar aanleiding van het netwerkevent voor klachtenmanagers van de Vlaamse Overheid. Zo blijkt er uit de brief meer begrip voor de situatie van de klager.

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 ontvankelijke klacht over de werking van de VMSW sluit stevast 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. In 2018 wordt dat takenpakket bij de reorganisatie van de VMSW definitief toegewezen en opgenomen in de functiebeschrijving.

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.

In 2017 nam de klachtencoördinator deel aan het netwerkevent georganiseerd door de Vlaamse Ombudsdienst.

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 gecoördineerd met de klachtenrapporten van andere instellingen binnen het beleidsdomein RWO.

6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.

Het klachtenrapport bevat een aandachtspunt voor de VMSW, met name klantvriendelijkheid en de overbelasting van de schatters. Het tweede punt is inmiddels opgelost, aan het eerste punt wordt aandacht besteed i.k.v. het doen naleven van de organisatieprincipes in de VMSW.

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.

In 2017 deed de Vlaamse Ombudsdienst geen aanbevelingen aan de VMSW.

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

De VMSW nam in 2017 deel aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers.

Welzijn
2.080 klachten

EerstelijnsRapport Klachtenmanagement

Werkjaar 2017

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

1 EERSTELIJSRAPPORTAGE VOLGENS HET VLAAMS KLACHTENDECREET

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

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

2 RAPPORTAGEPERIODE: VAN 1 DECEMBER TOT 30 NOVEMBER

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

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

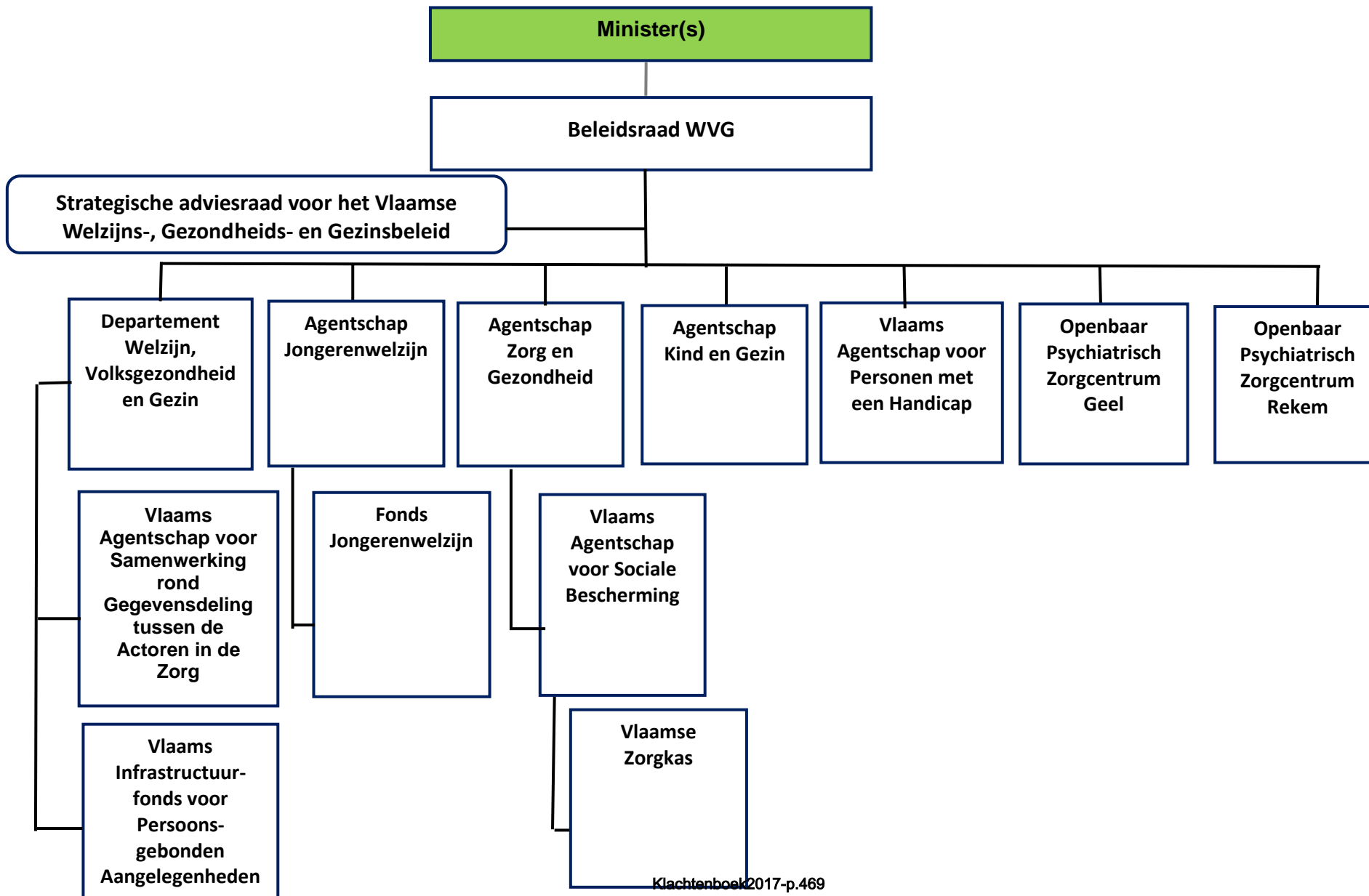
Vallen buiten de scope van dit klachtenjaarrapport		
1.	OPZC's van Geel en van Rekem	De Openbare Psychiatrische Zorgcentra te Geel en te Rekem (OPZC's) zijn publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen (EVA's) binnen het beleidsdomein WVG. Sinds het wijzigend decreet van 21/06/2013 van het Vlaams klachtendecreet vallen de OPZC's niet langer onder de toepassing van het Vlaams klachtendecreet van 1 juni 2001. De OPZC's blijven evenwel ressorteren onder de toepassing van het Vlaams Ombudsdecreet van 7 juli 1998. Zoals de andere psychiatrische ziekenhuizen 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 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 werden overgedragen naar de deelstaten. Er ontbrak een centrale coördinatie van de jaarverslagen, maar de Vlaamse Ombudsman is bereid om dit vacuüm mee weg te werken. In oktober 2017 is afgesproken dat de ombudsdiensten van de Vlaamse ziekenhuizen hun jaarverslag over klachtenbehandeling in het kader van de patiëntenrechtenwet bezorgen aan de Vlaamse Ombudsdienst.
2.	SAR-WGG	(Strategische Adviesraad voor het Vlaamse Welzijns-, Gezondheids- en Gezinsbeleid) De SAR-WGG is ingebed in de SERV (Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen).
3.	UZ Gent ombudsdienst	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).
Valt binnen de scope van dit klachtenjaarrapport vanaf 2017:		
N.B.	Vlaams Agentschap voor Samenwerking rond Gegevensdeling tussen de Actoren in de Zorg (VASGAZ)	Dit publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap (EVA) is opgericht bij Decreet van 25 april 2014 (decreet betreffende de organisatie van het netwerk voor de gegevensdeling tussen de actoren in de zorg). Dit decreet is grotendeels in werking getreden op 1 december 2016 (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. Er is een Reglement van inwendige orde (goedkeuring 08/12/2017 door de Vlaamse Regering), een deontologische code, en een klokkenluidersregeling. Enkele werkgroepen binnen het agentschap zullen zich dan bezighouden met specifieke thema's, zoals de uitwisselbaarheid van zorggegevens of het gebruik van het netwerk om de sociale bescherming en de zorgverzekering te automatiseren. https://www.departementwvg.be/wie-wat-het-agentschap .

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 2017	4
5	Totaalcijfers 2017: Eerste lijn en Interne Tweede Lijn klachten	5
6	Cijfers 2017: Eerste lijn klachten en Doorverwijzingen buiten WVG	9
7	Globaal Klachtenbeeld 2017: Eerste lijn klachten en Doorverwijzingen van klachten	15
7.1	Globaal klachtenbeeld 2017: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Kind en Gezin	15
7.2	Globaal klachtenbeeld 2017: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)	16
7.3	Globaal klachtenbeeld 2017: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Jongerenwelzijn	19
7.4	Globaal klachtenbeeld 2017: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaamse sociale bescherming – Vlaamse Zorgkas	23
7.5	Globaal klachtenbeeld 2017: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Departement WVG + VIPA + VASGAZ	26
7.6	Globaal klachtenbeeld 2017: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Kabinet WVG	28
8	Klachtenbeeld 2017 per WVG-Entiteit: Eerste lijn en Doorverwijzing van klachten	29
8.1	Klachtenbeeld 2017: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Kind en Gezin	29
8.2	Klachtenbeeld 2017: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)	31
8.3	Klachtenbeeld 2017: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Jongerenwelzijn	40
8.4	Klachtenbeeld 2017: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaamse Sociale Bescherming– Vlaamse Zorgkas	46
8.5	Klachtenbeeld 2017: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Departement WVG + VIPA + VASGAZ	48
8.6	Klachtenbeeld 2017: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Kabinet WVG	65
9	Verbeteracties 2017 voor de dienstverlening: Eerste Lijn klachten en Doorverwijzingen van klachten	67
9.1	Verbeteracties 2017: Eerste Lijn: Agentschap Kind en Gezin	67
9.2	Verbeteracties 2017: Eerste Lijn: Agentschap Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)	67
9.3	Verbeteracties 2017: Eerste Lijn: Agentschap Jongerenwelzijn	68
9.4	Verbeteracties 2017: Eerste Lijn: Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaamse Sociale Bescherming - Vlaamse Zorgkas	71
9.5	Verbeteracties 2017: Eerste Lijn: Departement WVG +VIPA + VASGAZ	72
9.6	Verbeteracties 2017: Eerste Lijn: Kabinet WVG	73
10	Cijfers 2017: Interne Tweede lijn klachten	74
11	Globaal Klachtenbeeld 2017: Interne Tweede lijn klachten	79
11.1	Globaal klachtenbeeld 2017: Interne Tweede Lijn: Agentschap Kind en Gezin	79
11.2	Globaal klachtenbeeld 2017: Interne Tweede Lijn: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) 81	
11.3	Globaal klachtenbeeld 2017: Interne Tweede Lijn: Agentschap Jongerenwelzijn	82
11.4	Globaal klachtenbeeld 2017: Interne Tweede Lijn: Agentschap Zorg en Gezondheid	83
11.5	Globaal klachtenbeeld 2017: Interne Tweede Lijn: Departement WVG	85
12	Klachtenbeeld 2017 per WVG-Entiteit: Interne Tweede lijn klachten	86

12.1 Klachtenbeeld 2017: Interne Tweede Lijn: Agentschap Kind en Gezin	86
12.2 Klachtenbeeld 2017: Interne Tweede Lijn: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH).....	88
12.3 Klachtenbeeld 2017: Interne Tweede Lijn: Agentschap Jongerenwelzijn	91
12.4 Klachtenbeeld 2017: Interne Tweede Lijn: Agentschap Zorg en Gezondheid	92
12.5 Klachtenbeeld 2017: Interne Tweede Lijn: Departement WVG.....	94
13 Verbeteracties 2017 voor de dienstverlening: Interne Tweede Lijn klachten	96
13.1 Verbeteracties 2017: Interne Tweede Lijn: Agentschap Kind en Gezin	96
13.2 Verbeteracties 2017: Interne Tweede Lijn: Agentschap Vlaams voor Personen met een Handicap (VAPH)	96
13.3 Verbeteracties 2017: Interne Tweede Lijn: Agentschap Jongerenwelzijn	96
13.4 Verbeteracties 2017: Interne Tweede Lijn: Agentschap Zorg en Gezondheid	97
13.5 Verbeteracties 2017: Interne Tweede Lijn: Departement WVG	97
14 Procedure-wijzigingen voor klachtenbehandeling in 2017	98
15 Initiatieven/Werkwijzen m.b.t. Klachtenbehandeling WVG.....	98
16 Regelgeving en Procedure-elementen klachtenbehandeling - beleidsdomein WVG	109
17 Bijlage 1: Vlaamse Ombudsnormen (volledige lijst)	117
18 Bijlage 2: Servicemeter (d.d. 09/07/2014) Vlaamse Ombudsdienst.....	118

4 RAPPORTERENDE WVG-ENTITEITEN – ORGANIGRAM BELEIDSDOMEIN WVG 2017



5 TOTAALCIJFERS 2017: EERSTE LIJN EN INTERNE TWEDE LIJN KLACHTEN

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	ZG- Woon- zorg	VI. Sociale bescher- ming	VI. Zorg- kas	DEPARTEMENT (incl. Zorginspectie en Justitiehuizen) + VIPA + VASGAZ	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 (+ Coörd.)	2017	414	153	99	38	16	X	54	9	23	22
(2) Eerste Lijn Personeel	2017	2	0	0	0	0	X	0	0	2	0
(3) Interne Tweede Lijn	2017	776	450	25	8	64	227	X	X	2	X
Tussen-Totaal	2017	1 192	603	124	46	80	227	54	9	27	22
(4) Doorverwijzing buiten WVG	2017	106	0	15	0	52	0	0	0	27	12
(5) Intrekking (1ste+ interne 2de Lijn)	2017	52	27	4	14	2	0	0	0	3	2
(6) Stopzetting (1ste+ interne 2de Lijn)	2017	104	82	3	16	0	0	0	0	3	0
TOTAAL-1 dossiers	2017	1 454	712	146	76	134	227	54	9	60	36
(7) Conciliërende klachtenbehandeling (1ste+ interne 2de Lijn)	2017	626	613	X	13	X	X	X	X	X	X
TOTAAL-2 dossiers	2017	2 080	1 325	146	89	134	227	54	9	60	36

Ter vergelijking: werkjaar 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 + VASGAZ	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	X	X	1	X	
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	X	11	X	X	X	X	X	
TOTAAL-2 dossiers	2016	1 808	1 462	73	88	47	22	19	56	41	

De voornaamste cijfers in het aantal klachten in 2017:

- **2.080 klachten in totaal** in 2017 voor het hele beleidsdomein WVG (tegenover **1.808** klachten in 2016). Dit is een stijging met 272 klachten (13%).

Deze stijging is vooral veroorzaakt door de eerste opname in de cijfers in 2017 van de tweedelijnsklachtenbehandelingen van de **Woonzorglijn** (227) van het agentschap Zorg en Gezondheid, en door een verdubbeling van het aantal klachten bij het **VAPH** (van 73 naar 146 klachten in totaal, maar vooral van 42 naar 99 eerstelijnsklachten, hoofdzakelijk over de persoonsvolgende financiering).

- **414 eerstelijnsklachten** in 2017 (tegenover 424 in 2016) over de dienstverlening van de agentschappen en van het departement, of een stabilisatie van het aantal klachten.
- **776 interne tweedelijnsklachten** in 2017 (over de dienstverlening van de aangestuurde welzijns- en gezondheidsvoorzieningen), een stijging met 289 klachten (tegenover 487 in 2016 in totaal): door de eerste opname in 2017 in de cijfers van de klachtenbehandelingen van de Woonzorglijn (227, tegenover 172 in 2016), en ook door een toename van de interne tweedelijnsklachten in andere sectoren van Zorg en Gezondheid (van 21 naar 64).
- **626 conciliërende (1^{ste} lijn en interne 2^{de} lijn) klachtenbehandelingen** in 2017, tegenover 676 klachten in 2016, of een lichte daling. De conciliërende klachtenbehandelingen vertegenwoordigen **30%** van het aantal klachten in 2017 (tegenover 37% in 2016), en worden opgenomen door de agentschappen Kind en Gezin, en Jongerenwelzijn.
- **2 personeelsklachten** (eerste lijn) in 2017, tegenover 5 klachten in 2016. Dit zijn klachten van personeelsleden van het Ministerie WVG en het VAPH over de werking van de MOD WVG-afdeling Personeel (afdeling van het Departement WVG). Het agentschap Kind en Gezin heeft geen personeelsklachten in 2017 behandeld.

Vanaf begin 2018 gaat de dienstverlening van loopbaanbeheer en financieel beheer van de personeelsdossiers bij het Departement WVG over naar het gemeenschappelijk Dienstencentrum Personeelsadministratie van de Vlaamse administratie.

- **106 doorverwijzingen van klachten buiten WVG** in 2017 (tegenover 43 in 2016): stijging in de aantallen bij het agentschap Zorg en Gezondheid (van 3 naar 52) en een 'mindere' stijging bij het Departement WVG (van 16 naar 27).
- **GOG-klachten** (grensoverschrijdend gedrag) of **gender- of discriminatie-klachten**: alleen het Departement WVG meldt hier **twee** eerstelijnsklachten: 1 over discriminatie, en 1 over genderdiscriminatie (1 in een burgerrechtelijke opdracht en 1 in de uitvoering van een autonome werkstraf, afdeling Justitiehuisen), maar de aangeklaagde (gender-)discriminatie bleek niet-gegrond.
- **Verzoeningen met de klachtindieners**: in 2017 werden **110** klachten (deels) opgelost of verzoend, wat 44% bedraagt van de 249 ontvankelijke klachten (tegenover 2016 met 88 (deels) opgeloste klachten op 247 ontvankelijke klachten, of 36%).

Eerste lijn en Interne Tweede lijn: Evolutie van behandelde klachten: Departement WVG (en VIPA en VASGAZ)

Alle opgenomen klachtendossiers betreffen **afgehandelde klachten** binnen het werkjaar 2017.
In 2017 zijn er geen klachten ontvangen over de dienstverlening van het VIPA + VASGAZ.

Evolutie van Behandelde Klachten: Departement WVG + VIPA + VASGAZ										
Jaar	ALG. TO-TAAL	EERSTE LIJN Zorginspectie	EERSTE LIJN Justitiehuisen	EERSTE LIJN Personeel	EERSTE LIJN Welzijn en Samenleving	EERSTE LIJN KLACHTEN		EERSTE LIJN VIPA	'Interne' Tweede Lijn Klachten	Doorverwijzingen / (Coördinatie)
		Inspecteren van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)	Burgerrechtelijke opdrachten en Andere Opmvolgen ET	PERSONEEL (MOD-entiteit-gebonden)	Subsidiëring dienstverlening van (welzijns) voorzieningen	Betaling Leefvergoeding ET/ Subsidies	Financiën/ Logistiek/ Beleidsinformatie en Kennisbeheer	Subsidiëring infrastructuur van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)	Dienstverlening van erkende / gesubsidieerde welzijns-voorzieningen	Deels / Geen bevoegdheid Departement WVG of VIPA
		Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	VIPA	Depart.	Depart.
2017	80	15	10	2	1		1		4	47
Geen klachten over VASGAZ										
2016	62	8	21	5	1	1	2	1	1	22
2015	34	8	4	4		1	1		1	15
2015: Inkanteling nieuwe bevoegdheden Zesde staatshervorming - integratie Zorginspectie in het Departement WVG										
Jaar	ALG. TO-TAAL	EERSTE LIJN KLACHTEN					EERSTE LIJN PERSONEEL	'Interne' Tweede Lijn Klachten	Doorverwijzingen / Coördinatie	
		TOTAAL	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	
						(Leef tijds-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

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 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 'Rechtenverkenner', sinds begin 2015 onder het beheer van de **afdeling 'Algemeen Coördinerende Diensten'** in het 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 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.
- De afdeling '**Algemeen Coördinerende diensten**' behandelt 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.
- 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 2017 in het onderhavig klachtenrapport hebben enkel te maken met de dienstverlening waarvoor de MOD WVG-afdeling Personeel verantwoordelijk is.

6 CIJFERS 2017: 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. Sociale bescher- ming	VI. Zorg- kas	DEPARTEMENT (incl. Zorginspectie en Justitiehuisen) + VIPA + VASGAZ	Kabinet WVG
Voor de 6 onderstaande categorieën: elk klachtendossier wordt slechts 1-maal geteld. Bv. Een ingetrokken klacht wordt geteld bij 'Intrekking' en niet meegeteld bij 'Eerste Lijn'.										
Eerste Lijn klachten: klachten over de Eigen Dienstverlening van de WVG-entiteiten.										
Eerste Lijn Personeelsklachten: klachten van personeelsleden (ex-, of kandidaat, of waarmee een arbeidsrelatie bestaat) behandeld door de MOD's van 'Kind en Gezin', en van het Departement (incl. VAPH).										
Doorverwijzing van klachten: de ontvangende WVG-entiteiten verwijzen klachten door waarvoor ze niet bevoegd zijn naar de bevoegde instanties buiten het beleidsdomein WVG.										
Conciliërende klachtenbehandeling: 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.										
Intrekking van klachten: gebeurt op initiatief van de verzoekers.										
Stopzetting van klachtenbehandeling: gebeurt op initiatief van de klachtendiensten van de WVG-entiteiten.										
(1) Eerste Lijn (+ Coörd.)	2017	414	153	99	38	16	54	9	23	22
(2) Eerste Lijn Personeel	2017	2	0	0	0	0	0	0	2	0
Tussen-Totaal	2017	416	153	99	38	16	54	9	25	22
(3) Doorverwijzing buiten WVG	2017	106	0	15	0	52	0	0	27	12
(4) Intrekking	2017	30	10	2	14	0	0	0	2	2
(5) Stopzetting	2017	19	0	1	16	0	0	0	2	0
TOTAAL-1 dossiers	2017	571	163	117	68	68	54	9	56	36
(6) Eerste Lijn Conciliërende klachtenbehandeling	2017	155	142	X	13	X	X	X	X	X
TOTAAL-2 dossiers	2017	726	305	117	81	68	54	9	56	36
Ontvankelijkheid: de som van de 2 onderstaande categorieën = Som (Eerste Lijn + Eerste Lijn Personeel) (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										
Ontvankelijk (of deels)	2017	249	42	93	32	10	21	9	24	18
Niet-Ontvankelijk	2017	167	111	6	6	6	33	0	1	4
TOTAAL dossiers	2017	416	153	99	38	16	54	9	25	22
Gegrondheid/Betwist: de som van de 3 onderstaande categorieën = aantal Ontvankelijke (of deels) klachtendossiers.										
• Mate van gegrondheid betreft minimaal de toetsing van klachten aan de Vlaamse ombudsnormen. • Betwiste klachten: geen beoordeling mogelijk over de al dan niet gegrondheid of de feitelijke toedracht van klachten.										
Gegrond (of deels)	2017	130	31	39	9	4	20	3	12	12
Niet-Gegrond	2017	89	10	25	23	6	1	6	12	6
Betwist	2017	30	1	29	0	0	0	0	0	0
TOTAAL dossiers	2017	249	42	93	32	10	21	9	24	18
Oplossing: 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).										
Opgelost (of deels)	2017	110	29	31	7	4	18	3	7	11
Niet-Opgelost	2017	20	2	8	2	0	2	0	5	1
TOTAAL dossiers	2017	130	31	39	9	4	20	3	12	12

Eerste Lijn klachten en Doorverwezen klachten buiten WVG - (vervolg)										
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	VI. Sociale bescherming	VI. Zorgkas	DEPARTEMENT (incl. Zorginspectie en Justitiehuizen) + VIPA + VASGAZ	Kabinet WVG
De Gemiddelde antwoordtermijn omvat de klachten van de eerste 5 categorieën bovenaan.										
Gemiddelde antwoordtermijn (in dagen)	2017	31	21	42	54	geen regstr.	geen regstr.	geen regstr.	19	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)	2017	362	136	88	36	geen regstr.	geen regstr.	geen regstr.	70	32
van 46 en 90 dagen (aantal dossiers)	2017	58	16	14	18	geen regstr.	geen regstr.	geen regstr.	6	4
meer dan 90 dagen (aantal dossiers)	2017	40	11	15	14	geen regstr.	geen regstr.	geen regstr.	0	0
Totaal dossiers	2017	460	163	117	68	0	0	0	76	36
In een gegronde klacht is minstens 1, maar kunnen meerdere ombudsnormen geschonden zijn.										
aantal keren Geschonden ombudsnormen (in gegronde (of deels) klachtendossiers)	2017	291	31	180	21	4	20	3	20	12

Conciliërende klachtenbehandeling Eerste lijn in 2017

- **Agentschap Kind en Gezin: 47%** conciliërende behandeling (aantal 142) op een totaal van 305 klachten.
- **Agentschap Jongerenwelzijn: 16%** conciliërende behandeling. Het betreft 13 conciliërende klachtenbehandelingen op een totaal van 81 eerstelijnsklachten.

Een goede klachtenafhandeling houdt in dat **JO-lijn zich uitgebreid laat informeren** door alle betrokken partijen. Dit heeft in bepaalde dossiers tot gevolg dat 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. Daarnaast merken we dat melders ook regelmatig verwachtingen hebben ten aanzien van JO-lijn, welke echter niet in te lossen zijn. Zij het dat bepaalde verwachtingen van melders niet binnen onze bevoegdheid liggen, zij het dat deze zelfs niet binnen de bevoegdheid van het agentschap liggen. Ook verwachtingen om tussen te komen in individuele dossiers (op niveau van inhoud of intermenselijk) kunnen niet worden ingelost. We investeren zeer veel tijd in het coachen en begeleiden van melders en streven steeds een constructieve samenwerking na.

In het belang van een gedegen en tevredenstellend klachtenonderzoek geeft JO-lijn bovendien de voorkeur aan telefonische contacten en ook dat neemt zijn tijd. Meerdere telefonische contacten met de melders, maar ook met consultants, opvoeders, teamverantwoordelijken en directeurs zijn vaak nodig.

Eveneens van belang om in deze te vermelden is dat de partijen, zowel melders als betrokkenen uit de hulpverlening, moeilijker te bereiken zijn. Dit is een opvallende vaststelling die zich voordeed in 2017. Welke redenen hier precies aan ten grondslag liggen, zijn niet altijd even duidelijk.

We kijken ook in eigen boezem en veel meer dan de voorbije jaren werd het JO-lijn-team getroffen door gezondheidsproblemen die soms hebben geleid tot langdurige afwezigheden. Ook dit heeft een weerslag op de werkdruk en het niet kunnen respecteren van decretale behandelingstermijnen tot gevolg gehad.

Finaal primeert voor JO-lijn de kwaliteit van de klachtenafhandeling op de behandeltermijn. En dit zal onder alle omstandigheden zo blijven. JO-lijn houdt de melders in de mate van het mogelijke wel op de hoogte van het verloop van het klachtenonderzoek.

Eerste Lijn klachten: Departement WVG (en VIPA en VASGAZ)

Detail EERSTE LIJN Klachten Departement WVG + VIPA + VASGAZ								
(inclusief: intrekking, stopzetting, coördinatie)								
Werk- jaar	TOTAAL	EERSTE LIJN Zorginspectie	EERSTE LIJN Justitiehuizen	EERSTE LIJN Justitiehuizen	EERSTE LIJN Personeel	EERSTE LIJN Welzijn en Samenleving	EERSTE LIJN	EERSTE LIJN VIPA
		Inspecteren van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)	Burger- rechtelijke opdrachten en Andere	VCET	PERSONEEL (MOD-entiteit- gebonden)	Betaling Leefvergoeding ET - Subsidies voorz. - Gevangenis	Financiën/ Logistiek/ Beleidsinfo- Kennisbe- heer	Subsidiëring infrastructuur van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)
		Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	VIPA
2017	29	15	7	3	2	1	1	
Geen klachten over VASGAZ								
2016	38	8	8	13	5	1	2	1
2015	18	8	2	2	4	1	1	

Eerste lijn: Redenen van Niet-Ontvankelijkheid van klachten

Het Vlaams klachtendecreet van 1 juni 2001 en de Omzendbrief Vlaamse Regering VR 2014/20 bij dit klachtendecreet bepalen op welk soort klachten het klachtendecreet niet van toepassing is, en voorzien een aantal criteria in welke gevallen de klachtenbehandeling niet verplicht is:

REDEN van Niet-Ontvankelijke klachten (1ste Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	VI. Sociale bescherming	VI. Zorgkas	DEPARTEMENT (incl. Zorginspectie en Justitiehuizen) + VIPA + VASGAZ	Kabinet WVG
1) Al eerder klacht ingediend	2017	2			1					1
2) Meer dan een jaar vóór indiening	2017	1,5			1			0,5		
3) Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	2017	6				1	5			
4) Jurisdictioneel beroep aanhangig	2017	1,5		1				0,5		
5) Kennelijk ongegrond	2017	2			1					1
6) Geen belang	2017	6	3		1	2				
7) Anoniem	2017	3				1				2
8) Beleid en regelgeving	2017	136	103	3		2	28			
9) Andere	2017	9	5	2	2					
Totaal dossiers	2017	167	111	6	6	6	33	0	1	4

Eerste lijn: Inhoudelijke categorieën dienstverlening 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	1) Overeenstemming met het recht	2) Afdoende motivering	3) Gelijikheid 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. naauwkeurig.	12) Zorgvuldige interne klachten- behandeling	13) Redelijke behandeltermijn	14) Efficiënte coördinatie	15) Respect voor de persoonlijke levensfeer	16) Billijkheid	17) Andere
EERSTE LIJN KLACHTEN - TOTAAL	130	2017	291	37	8	5	29	12	27	30	19	3	13	59	1	27	2	8	10	1
K&G: afd. Preventieve gezinsondersteuning: dossierbeheer		2017	3							3										
K&G: afd. Preventieve gezinsondersteuning: door regioverpleegkundigen		2017	10						3	5								2		
K&G: afd. Kinderopvang: Inkomensgerelateerde kinderopvang		2017	12							11								1		
K&G: afd. Kinderopvang: Klantenbeheer		2017	2							2										
K&G: Kind en Gezin-Lijn		2017	3							3										
K&G: Ondersteunende diensten		2017	1									1								
KIND & GEZIN - TOTAAL	31	2017	31	0	0	0	0	0	3	24	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0
VAPH: Communicatie		2017	21						4	1	6	1	2	4		1		2		
VAPH: Centrale Registratie van Zorgvragen (CRZ)		2017	4					1			1		1	1						
VAPH: Hulpmiddelen		2017	11		1			3			2			2			1		2	
VAPH: Inschrijvingen		2017	15	2				1			1		4	3		1			3	
VAPH: Persoonlijke-Assistentiebudget (PAB)		2017	5						1		1		1	1		1				
VAPH: Persoonsgebondenbudget (PGB)		2017	2													2				
VAPH: Over de dienstverlening van personeel VAPH		2017	4					1	2									1		
VAPH: Andere		2017	118	30			27	6	2	2	2		5	35		4			5	
VL. AG. PERSONEN MET HANDICAP (VAPH) - TOTAAL	39	2017	180	32	1	0	27	12	9	3	13	1	13	46	0	9	1	3	10	0
JWZ: afd. Ondersteuningscentra en sociale diensten jeugdrechtbanken (en buitendiensten)		2017	18	1	2	4			5	2	3			1						
JWZ: afd. Voorzieningenbeleid		2017	1	1																
JWZ: afd. Gemeenschapsinstellingen (en buitendiensten)		2017	2	1					1											
JWZ: afd. Continuïteit en toegang (met Intersectorale toegangspoort, en buitendiensten)		2017	0																	
JWZ: afd. Strategie en ondersteunende diensten		2017	0																	
JWZ: Diensten van de administrateur-generaal (met JO-lijn)		2017	0																	
JONGERENWELZIJN - TOTAAL	9	2017	21	3	2	4	0	0	6	2	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0
ZG: Agentschap Zorg en Gezondheid	4	2017	4											3		0				1
ZG: Vlaamse Sociale Bescherming	20	2017	20	1					2			1		2		14				
ZG: Vlaamse Zorgkas	3	2017	3											3						
ZORG EN GEZONDHEID (ZG) - TOTAAL	27	2017	27	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	8	0	14	0	0	0	1
DEP: afd. Zorginspectie		2017	6		1		1				1			2	1					
DEP: afd. Justitiehuisen-VCET		2017	11	1	2	1	1		4					1			1			
DEP: afd. Welzijn en Samenleving: Subsidiëring welzijnsvoorzieningen		2017	0																	
DEP: afd. Beleidsontwikkeling		2017	0																	
DEP: afd. Beleidsinformatie en kennisbeheer		2017	1													1				
DEP: afd. Algemeen Coördinerende Diensten		2017	0																	
DEP: Personeelsklachten (van Ministerie WVG + VAPH)		2017	2								1			1						
VIPA + VASGAZ		2017	0																	
DEPARTEMENT WVG (+ VIPA + VASGAZ) - TOTAAL	12	2017	20	1	3	1	2	0	4	0	2	0	0	4	1	1	1	0	0	0
KABINET WVG: Werking kabinet - TOTAAL	12	2017	12		2				3	1	1					3		2		

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH): schending van aangekaarte ombudsnormen**

Het VAPH registreert de schending van de ombudsnormen die worden aangekaart door de verzoeker, geen vastgestelde schendingen.

Het VAPH registreerde voor het werkjaar 2017 onder de categorie "Andere" een groot aantal aangekaarte schendingen van de ombudsnormen overeenstemming met het recht, rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen en goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.

Dit hoge aantal is te verklaren doordat het VAPH 26 gelijkaardige klachten ontving over de vermindering van de ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder naar aanleiding van de transitie van de geboden ondersteuning naar een persoonsvolgend budget en waarbij steeds de schending van dezelfde ombudsnormen werd aangekaart (zie infra bij het klachtenbeeld: Transitie van personen die ondersteund worden door een vergunde zorgaanbieder).

7 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2017: EERSTE LIJN KLACHTEN EN DOORVERWIJZINGEN VAN KLACHTEN

7.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2017: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

Website: <https://www.kindengezin.be/>

Over de dienstverlening

Het agentschap Kind en Gezin biedt haar dienstverlening in hoofdzaak aan op de domeinen van kinderopvang, preventieve gezinsondersteuning en adoptie.

Voor **kinderopvang**, zoals de gezinnen dit dagelijks ervaren, wordt de dagdagelijkse dienstverlening opgenomen door particuliere- of door overheidsinitiatiefnemers (bv. een gemeente). Kind en Gezin fungeert hier als regie en grijpt in wanneer de omstandigheden dit vereisen.

Voor de **preventieve gezinsondersteuning** is Kind en Gezin een meer actieve speler op het terrein. De steeds wijzigende situatie toonde aan dat de formele klachtenbehandeling zoals deze sinds jaren werd toegepast, reeds over de houdbaarheidsdatum was geraakt.

Meer en meer richt de klachtendienst van Kind en Gezin zich op **technieken van conciliërende behandeling** en hanteert bemiddelingstechnieken om te streven naar een verderzetting van de dienstverlening wanneer er sprake is van een negatieve klantervaring.

In het werkjaar 2017 is Kind en Gezin zich blijven inspannen om klachten te behandelen volgens de 4 principes van Eigenaarschap, Participatie, Klantgerichtheid en Verbindend communiceren. Hiermee wil Kind en Gezin aangeven dat er een wil is om te blijven investeren in het directe persoonlijke contact tussen de klant, het jonge gezin, en de betrokken dienstverlener van Kind en Gezin. De visie op klachten en hoe hiermee wordt opgegaan zoals Kind en Gezin dit in 2016 opgenomen heeft, wordt consequent verdergezet.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2017 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender-of discriminatieklachten** behandeld. Evenmin heeft de klachtendienst meldingen over **personeelsklachten** ontvangen.

Over de klachtenbehandeling

In 2017 registreerde de klachtendienst van het agentschap Kind en Gezin **305 eerstelijnsklachtendossiers**. Dit is een **daling** van 25% t.o.v. het werkjaar 2016 (411 klachten). Een mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat aangezien de visie op klachten sinds 2016 meer ingang heeft gevonden, de dienstverleners sneller negatieve klantervaringen opnemen zodat dit snel kan worden verholpen.

142 negatieve klantervaringen (46% van 305 eerstelijnsklachten) werden volgens de **conciliërende methode** opgenomen. De helft van de behandelde eerstelijnsklachten werd via de klassieke, formele klachtenbehandeling opgenomen, en voor 3% van de klachten stelde de klachtendienst vast dat de initiële klacht door de indiener werd **ingetrokken**. Aangezien de klachtendienst niet actief de reden van intrekking bevroegt (meestal komt dit via mail toe), zijn de beweegredenen voor de intrekking niet bekend en kunnen ze niet in dit rapport 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-initiatiefnemers en de klachtindieners.

De klachtindiener wordt via de schriftelijke ontvangstmelding op de hoogte gebracht van het praktisch verloop van de conciliërende behandeling, alsook wordt hij geïnformeerd dat indien hij niet tevreden is ondanks de geleverde inspanningen, hij steeds bij de klachtendienst van Kind en Gezin terug kan komen. In totaal was dit goed voor **142 klachtendossiers**.

Formele klachtenbehandeling

Van de eerstelijnsklachten die een formele klachtenbehandeling kregen is 27% van de dossiers (42 van de 153 dossiers) ontvankelijk. 73% van de klachtendossiers (111 van de 153 dossiers) is niet-ontvankelijk. Binnen de categorie niet-ontvankelijke klachten is de hoofdreden (92%) het **ongenoegen over 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 42 ontvankelijke eerstelijnsklachtendossiers is 74% gegrond, 24% is niet-gegrond, en bij minder dan 1% was het resultaat betwist. Van de 31 gegronde klachten kon 94% of 29 klachten opgelost worden.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2017 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender-of discriminatieklachten** behandeld.

7.2 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2017: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

Website: <https://www.vaph.be/>

Globaal klachtenbeeld: over de dienstverlening

Inleiding

2017 was voor het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) hét jaar van **de grote omwenteling naar persoonsvolgende financiering**. Deze omwenteling betrof 30.000 personen. Terwijl in 2016 vooral de voorbereidingen werden genomen, hebben op 1 januari 2017 alle meerderjarige gebruikers de overstap gemaakt naar persoonsvolgende financiering.

De persoonsvolgende financiering bestaat uit een getrappt ondersteuningssysteem. **De eerste trap** omvat het **basisondersteuningsbudget**, verstrekt in het kader van de Vlaamse Sociale Bescherming. **De tweede trap** omvat een **persoonsvolgend budget (PVB)**, verstrekt door het VAPH, **voor niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning**. Het persoonsvolgend budget is dan ook bedoeld voor personen die door hun handicap intensieve of frequente ondersteuning nodig hebben.

De overstap naar persoonsvolgende financiering bestaat uit 2 grote luiken:

- De overstap van personen die reeds gebruik maken van ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder, een persoonlijke-assistentiebudget of een persoonsgebonden budget naar een persoonsvolgend budget.
- De omzetting van de actieve zorgvraag die geregistreerd stond op de centrale registratie van zorgvragen (CRZ) naar een vraag naar een persoonsvolgend budget (PVB).

De overstap van personen die reeds gebruik maken van ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder

In een eerste fase stapten **alle meerderjarigen** die ondersteuning krijgen van het VAPH, op 1 januari 2017 over naar het systeem van persoonsvolgende financiering.

Voor personen die gebruik maken van ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder werden de persoonsvolgende budgetten **in de eerste fase** berekend op basis van de ondersteuning die de gebruikers van de vergunde zorgaanbieders kregen op 31 maart 2016. Daarbij werd gegarandeerd dat ze de ondersteuning die ze hadden in 2016, kunnen verderzetten: ofwel via rechtstreeks toegankelijke hulp, ofwel

via een persoonsvolgend budget. **In een tweede fase** bezorgden de vergunde zorgaanbieders geactualiseerde gegevens over hun cliënten en de ondersteuning die ze hen boden tussen 1 april en 31 december 2016. Op basis van die geactualiseerde gegevens werden de budgetten van alle cliënten van vergunde zorgaanbieders opnieuw berekend. Tijdens deze fase werden ook een aantal technische fouten rechtgezet. Op het moment van de opstelling van het klachtenrapport, werden de brieven met de nieuwe budgetten verstuurd.

Voor personen die gebruik maken van een persoonlijke-assistentiebudget (PAB) werd de toegekende budgetcategorie van het persoonlijke-assistentiebudget omgezet naar een persoonsvolgend budget (PVB). Voor personen die het PAB combineren met ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder werd het PVB berekend op basis van zowel het PAB als op basis van de ondersteuning die de gebruikers van de vergunde zorgaanbieder kregen op 31 maart 2016. Net zoals voor alle gebruikers van ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder bezorgden de vergunde zorgaanbieders in een tweede fase geactualiseerde gegevens over hun cliënten en de ondersteuning die ze hen boden tussen 1 april en 31 december 2016. Op basis van die geactualiseerde gegevens werden de budgetten van personen die het PAB combineren met ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder opnieuw berekend.

Voor personen die gebruik maken van een persoonsgebonden budget, wordt de budgetcategorie van het persoonsgebonden budget omgezet naar een persoonsvolgend budget, rekening houdend met de effectieve ondersteuning die zij gebruikten op 31 maart 2016.

De omzetting van de actieve zorgvraag die geregistreerd stond op de centrale registratie van zorgvragen

In een eerste fase werden de zorgvragen van personen die op 1 mei 2016 als actieve zorgvraag geregistreerd stond op de centrale registratie van zorgvragen omgezet in een vraag naar een persoonsvolgend budget. **De zorgvraag werd omgezet in termen van ondersteuningsfuncties:** woonondersteuning, dagondersteuning, individuele praktische hulp, psychosociale begeleiding, globale individuele ondersteuning of oproepbare permanentie. **Per functie werd een frequentie aangegeven:** aantal dagen/nachten/uren per week. In bepaalde gevallen hadden personen de mogelijkheid om een wijziging van de frequenties aan te vragen.

In een tweede fase werden de zorgvragen die wijzigden tussen 1 mei en 31 december 2016 omgezet naar een vraag naar een persoonsvolgend budget.

Globaal klachtenbeeld: over de klachtenbehandeling

De transitie naar persoonsvolgende financiering heeft uiteraard aanleiding gegeven tot een aantal klachten. Ten aanzien van het jaar 2016 kende het VAPH een verdubbeling van het aantal Eerste Lijn klachten (in 2017: 99; in 2016: 42).

Omdat een groot aantal van de Eerste Lijn klachten (70) betrekking hadden op persoonsvolgende financiering heeft het VAPH ervoor gekozen om **de focus van haar klachtenrapport over het werkjaar 2017 te leggen op klachten over de transitie naar persoonsvolgende financiering.**

Het VAPH heeft voor klachten over de transitie naar persoonsvolgende financiering maximaal geprobeerd om **verzoening na te streven**. Zo heeft het VAPH beslist om klachten over feiten ouder dan een jaar toch te behandelen indien deze feiten een impact hadden in het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering. Op die manier heeft het VAPH geprobeerd eventuele fouten uit het verleden alsnog recht te zetten zodat personen met een handicap het persoonsvolgende budget toegekend kregen waarop ze recht hebben. Bovendien heeft het VAPH in haar klachtenbehandeling er steeds naar gestreefd personen met een handicap maximaal te informeren over persoonsvolgende financiering en hun eventuele mogelijkheden.

Het VAPH ontving **99 Eerste Lijn klachten** waarvan 6 niet-ontvankelijke klachten en 93 ontvankelijke klachten.

Het merendeel van de klachten betrof uiteraard **klachten over de transitie naar persoonsvolgende financiering**. Meerdere klachten werden ook ontvangen **over communicatie, de inschrijvings- en aanvraagprocedure en de hulpmiddelen**. Ten aanzien van het werkjaar 2016 is het aantal klachten over communicatie beduidend gestegen. Dit kan ook verwacht worden in een jaar met heel veel veranderingen. Het VAPH heeft heel erg ingezet op een correcte, duidelijke en transparante communicatie doch klachten zijn in het kader van een dergelijke operatie onvermijdelijk.

Meer dan de helft van de ontvankelijke klachten waren **gegrond** en voor het merendeel 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 VAPH. Op die manier vergroot de gedragenheid van de klachtenbehandeling bij het agentschap.

Verder heeft het VAPH **15 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 klachten doorverwezen naar onder andere de FOD Sociale Zekerheid, en naar het Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering (RIZIV).

Er werden ook **14 klachten doorverwezen naar de Vlaamse Sociale Bescherming** (bij het agentschap Zorg en Gezondheid) waaronder een klacht ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst. Dit betrof klachten over het basisondersteuningsbudget.

Het VAPH ontving echter ook **10 meldingen over Eerste Lijn thema's zoals de communicatie** in het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering, over misbruik van het persoonlijke-assistentiebudget en over leveranciers van hulpmiddelen. 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 desgevallend kunnen bijsturen.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2017 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), **noch gender-of discriminatieklachten** behandeld.

7.3 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2017: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

Website: <http://wvg.vlaanderen.be/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 JO-lijn daarin.

Naast het subsidiëren en erkennen van private voorzieningen (afdeling Voorzieningenbeleid), organiseert het agentschap Jongerenwelzijn zelf ook 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 uithand zijn gegeven. Uithandgeving 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 (huidig artikel 57bis van de Wet van 8 april 1965 betreffende de jeugdbescherming).

Binnen het agentschap Jongerenwelzijn situeert JO-lijn zich als de info- en klachtenlijn van het agentschap. JO-lijn heeft in het werkjaar 2017 in totaal 1322 contactnames gehad die als volgt kunnen verdeeld worden onder de informatie- en de klachtenlijn.

JO-lijn	2017
Informatielijn JO-lijn	817
Klachtenlijn JO-lijn	505
Totaal	1322

De **informatielijn** van het agentschap Jongerenwelzijn behandelt zowel informatievragen over de werking en organisatie van Jongerenwelzijn, als vragen over dossiers binnen de hulpverlening.

Binnen 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 niet rechtstreeks gelinkt kunnen worden aan Jongerenwelzijn, handelen voornamelijk over omgangsregelingen, jongeren die willen alleen wonen, moeilijke situaties van verontrusting en schoolproblemen. JO-lijn gaat op verschillende manieren met deze vragen om.

- **Informatie geven:** naar aanleiding van een gestelde problematiek worden op een eerder theoretisch niveau mogelijke oplossingen aangereikt;
- **Advies geven:** dit is samen met de melder dieper ingaan op de geschetste problematiek en samen op zoek gaan naar mogelijke oplossingen of alternatieven;
- **Hulpverleningsgesprek voeren:** wanneer de vraag van de melder onduidelijk geworden is door verscheidene emoties die de bovenhand voeren, kan JO-lijn in een hulpverleningsgesprek de keuze maken om eerst in te gaan op de verschillende aangediende emoties alvorens een advies volgt.

Wanneer de informatievragen wel betrekking hebben op Jongerenwelzijn, is er de volgende opsplitsing:

- **Publicaties:** op vraag van de melder toezenden van 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.

Voor 2017 ziet de opdeling van de informatievragen er als volgt uit:

JO-lijn Informatielijn	2017
Infolijn die geen betrekking heeft op Jongerenwelzijn met: <ol style="list-style-type: none"> 1. Advies vragen: 100 2. Hulpverleningsgesprekken: 38 3. Infovragen: 62 	200
Infolijn wel over Jongerenwelzijn: <ol style="list-style-type: none"> 1. Infovragen: 457 2. Coaching van melder: 140 3. Vragen naar publicaties: 20 	617
Totaal	817

In 2017 nam men 817 keer contact op met de informatielijn. Dit betekent **een stijging met 308 meldingen** ten opzichte van 2016. Van de 308 meldingen hadden er 278 betrekking op Jongerenwelzijn.

We zien in 2017 ook **een significante stijging van het aantal gevoerde coachinggesprekken** t.o.v. 2016. In 2016 voerde JO-lijn 82 coachinggesprekken. In 2017 lag het aantal uitgevoerde coachende interventies door JO-lijn op 140. Dit is een stijging met maar liefst 58%. Het lijkt geen twijfel dat de coachende gesprekken een grote meerwaarde bieden binnen onze klachtenbehandeling, maar dat zij anderzijds uitermate intensief zijn (zowel inhoudelijk als naar tijdsinvestering).

De informatielijn verwerkt de vragen die rechtstreeks bij JO-lijn terecht komen. Vragen die in eerste instantie bij de medewerkers binnen de verschillende afdelingen toekomen, worden in principe daar afgehandeld en opgevolgd. Deze contactnames worden door JO-lijn niet mee opgenomen in de registratie en de telling.

Daarnaast heeft JO-lijn ook de functie van **klachtenlijn**.

In de hoedanigheid van klachtenlijn registreert JO-lijn het hele continuüm van ongenoegen tot formele klacht. JO-lijn tracht zoveel als mogelijk, en zoals het klachtendecreet ook als mogelijkheid voorziet, om de meldingen **informeel (conciliërend)** af te handelen.

Bij klachten of ongenoegens wordt telkens met de melders besproken wat de verschillende mogelijkheden zijn. Melders kunnen zo richting geven aan hoe zij de afhandeling verder zien.

De verschillende mogelijkheden voor een klachtenbehandeling bij JO-lijn 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 JO-lijn zelf contact opnemen met bijvoorbeeld de consultant om door middel van verduidelijkingen de situatie doorzichtiger te maken voor de cliënt;
- **Conciliërende klachtenbehandeling:** in samenspraak met de melder en de betrokken hulpverlener /consultant, katalysator zijn i.f.v. een gesprek met een bemiddelende derde;
- **Formele klachtenbehandeling:** dit betreft de klachtenafhandeling zoals voorgeschreven in het klachtendecreet;
- **Klacht over private voorziening:** dit betreft een klacht over een private voorziening, waarbij JO-lijn de melders adviseert – in eerste instantie - gebruik te maken van de interne klachtenprocedure van de voorziening;
- **Interne tweedelijnsklacht:** dit betreft een klacht over een private voorziening waarbij een inspectieopdracht wordt gegeven aan het agentschap Zorginspectie, welke daarna verder afgehandeld wordt door het agentschap Jongerenwelzijn.

Voor 2017 ziet de opdeling van de klachtenbehandeling er als volgt uit:

JO-lijn Klachtenlijn	2017
- oriëntering	224
- verbindende gesprekken	153
- conciliërende klachten	13
- formele klachtenbehandeling (inclusief intrekking en stopzetting)	68
- klachten over private voorzieningen	39
- Interne tweedelijnsklachten	8
Totaal klachtenlijn	505

In 2017 behandelde JO-lijn als klachtenlijn 505 contactnames. 224 keer werd via een oriënterend gesprek een oplossing aangereikt voor een beginnend ongenoegen. Bij 153 meldingen kon JO-lijn door middel van verduidelijkingen en het transparanter maken van de situatie, een beginnend ongenoegen aanpakken en afleiden van een verdere klachtenbehandeling. Verder waren er 68 formele eerstelijnsklachten, 13 contactnames werden conciliërend afgehandeld.

39 klachten betroffen private voorzieningen waar de melders in eerste instantie doorverwezen werden naar de interne klachtenprocedure van de betreffende voorziening. Voor 8 meldingen over private voorzieningen heeft het agentschap Jongerenwelzijn een beroep gedaan op Zorginspectie (van het Departement WVG) om door hen een inspectieopdracht te laten uitvoeren. In de loop van 2017 werd onze samenwerking met Zorginspectie aangepast, zijnde dat zij nu rechtstreeks het inspectieverslag met hun bevindingen bezorgen aan de melder. Voorheen werden deze verslagen aan JO-lijn bezorgd, die er dan een samenvatting van maakte, en hierover in contact ging met de melder. Dit was enerzijds een omslachtige manier van werken, anderzijds zijn wij de mening toegedaan dat melder kennis mag hebben van alles wat in dit verslag staat. Hij is immers eigenaar van zijn eigen klacht, dus ook van de gevolgtrekkingen die hieruit voortvloeien. Op vandaag wordt dus het inspectieverslag door Zorginspectie bezorgd aan de melder. Deze kan wel nog steeds terecht bij JO-lijn voor toelichting indien hij dat wenst. In 2017 maakte geen enkele melder gebruik van deze mogelijkheid.

Het zijn de oriënterende gesprekken (160 in 2016 en 224 in 2017) en de verbindende gesprekken (65 in 2016 en 153 in 2017) die voor de grootste stijging zorgen. Wat de formele klachten betreft, zit JO-lijn voor 2017 op hetzelfde niveau als in 2016 (69 in 2016 en 68 in 2017).

In 2017 heeft JO-lijn extra ingezet op de oriënterende en verbindende gesprekken en dit lijkt zijn vruchten te hebben afgeworpen. Ondanks het feit dat er veel meer klachten binnenkwamen bij JO-lijn in 2017 t.o.v. 2016, is JO-lijn erin geslaagd het aantal formele klachten niet mee te laten stijgen.

Er is voor 2017 een stijging met 50% van klachten over private voorzieningen. (26 in 2016 en 39 in 2017). Binnen deze groep van klachten is deze stijging vooral toe te schrijven aan een stijgend aantal klachten m.b.t. **pleegzorgsituaties**.

Samenvattend

Vergeleken met de vorige rapportageperiode (01/12/2016 tot en met 30/11/2017) is er opmerkelijke stijging van het aantal contactnames bij zowel de infolijn (van 509 in 2016 naar 817 in 2017), als bij de klachtenlijn (van 339 in 2016 naar 505 in 2017). Deze blijvende stijging voor beide deelwerkingen van JO-lijn, is mogelijk te verklaren door de verhoogde telefonisch bereikbaarheid van JO-lijn. In 2016 breidde JO-lijn haar permanenties reeds uit. JO-lijn is nu dagelijks telefonisch bereikbaar:

- Maandag, dinsdag en donderdag van 10u tot 13u
- Woensdag en vrijdag van 13u tot 17u.

De verspreiding van de vernieuwde affiches en brochures in 2017 heeft mogelijk ook bijgedragen tot de kenbaarheid van JO-lijn, waardoor mensen hun weg (sneller) vinden.

JO-lijn heeft ook in 2017 volop ingezet op **verzoenend werken**. Het oplossings- en herstelgericht werken wordt door iedere klachtenbehandelaar bij JO-lijn als basishouding aangenomen. De ervaring leert ons dat de uitkomst van een verzoenend gesprek veel bevredigender is voor de melder. Vaak is het al voldoende om

de tijd te nemen om goed te luisteren naar het verhaal van de melder, de door hem gekregen boodschappen te herformuleren en/of toe te lichten, of de zaak vanuit een andere invalshoek te benaderen, en zo een conflictsituatie, meestal tussen melder en verwijzer, te deblokken. Dit is arbeidssintensief en vraagt de nodige tijdsinvestering. Echter, de appreciatie bij melders is groot en deze werkwijze wordt door hen zeer vaak als positief ervaren.

De interventies door JO-lijn gebeuren in hoofdzaak telefonisch. Echter, in 2017 ging een klachtenbehandelaar in één dossier ook mee naar **een gesprek** tussen de cliënt en de teamverantwoordelijke. De tussenkomst van de JO-lijnmedewerker tijdens het gesprek bestond uit het verduidelijken, herformuleren en samenvatten van de boodschappen die de teamverantwoordelijke gaf. Deze werkwijze werd door alle partijen als een meerwaarde ervaren.

JO-lijn registreerde in 2017 één GOG-klacht (grensoverschrijdend gedrag). Het betrof een anonieme melding over grensoverschrijdend t.a.v. een minderjarig meisje door een hulpverlener uit de voorziening waar ze verbleef. Deze klacht werd overgemaakt aan de afdeling voorzieningenbeleid en door hen behandeld conform hun kwaliteitsbeleid met betrekking tot deze materie.

Klachten waarbij **gender** een hoofdfactor is blijven we terugvinden binnen de vechtscheidingen en/of ouderverstoting. Heel wat papa's voelen zich onheus bejegend en te kort gedaan in vechtscheidingssituaties. Ze voelen zich onvoldoende gehoord en zijn de mening toegedaan dat heel vaak partij getrokken wordt voor de mama's.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2017 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender-of discriminatieklachten** behandeld.

7.4 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2017: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID – VLAAMSE SOCIALE BESCHERMING – VLAAMSE ZORGKAS

Agentschap Zorg en Gezondheid

Website voor burgers: <https://www.zorg-en-gezondheid.be/informatie-voor-burgers>

Website voor professionelen in de gezondheidszorg: <https://www.zorg-en-gezondheid.be/>

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.

Zorg en Gezondheid staat sinds 2016 in voor de erkenning van de gezondheidszorgberoepen. Dit betreft rechtstreekse dienstverlening aan een grote groep van burgers, zijnde zorgverleners in opleiding en afstuderende zorgverleners.

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.

Net als vorig jaar gaan de meeste eerstelijnsklachten (11 van de 16) over Zorg en Gezondheid in 2017 over de erkenning van de gezondheidszorgberoepen. Daarvan werden drie klachten als onontvankelijk beoordeeld (één klacht die zonder belang was en 2 klachten over de regelgeving van erkenningen). Het aantal klachten over de erkenningen blijft opvallend laag, gezien het grote aantal erkenningsvragen per jaar (ongeveer 20.000 aanvragen per jaar). Dit getuigt van een klantvriendelijke dienstverlening. De ontvangen klachten gaan meestal over een (te) lange behandeltermijn.

Daarnaast ontving Zorg en Gezondheid slechts 5 andere eerstelijnsklachten over de werking van het agentschap, waarvan er 3 onontvankelijk waren (een anonieme klacht, een klacht zonder belang en een klacht die al was ingediend bij een ombudsdienst en daar nog in behandeling was). De 2 ontvankelijke klachten worden beschreven in het klachtenbeeld 2016 verder in dit verslag.

Doorverwezen klachten naar de bevoegde instantie

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. Zo werden 17 verzoekers met hun klacht eerst doorverwezen naar de ombudsdienst van de voorziening.

Zorg en Gezondheid ontvangt ook regelmatig klachten over het (medisch) handelen of de dienstverlening van een individuele zorgverlener. Zorg en Gezondheid heeft geen bevoegdheid om zulke klachten te behandelen. Indien het gaat over het medisch handelen van een arts, dan wordt de verzoeker doorverwezen naar de Orde van Artsen. Dat gebeurde bij 8 klachten.

Klachten over het handelen van een thuisverpleegkundige worden meestal doorverwezen naar de federale ombudsman voor de rechten van de patiënt. Dat gebeurde in 10 gevallen. Ook een klacht over een orthodontistische behandeling en een klacht over informatieverstrekking over een drugpreventie-organisatie werden doorverwezen naar deze ombudsdienst.

Een klacht over de dienstverlening van een CLB (Centrum voor Leerlingenbegeleiding) werd doorverwezen naar het Vlaams Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI).

Een klacht over de dienstverlening een tabakoloog werd doorverwezen naar het Vlaams Instituut voor Gezond Leven.

Vier klachten gingen over dienstencheques: één verzoeker werd aangeraden om eerst een klacht in te dienen bij de dienstenchequeonderneming zelf en de andere verzoekers werden doorverwezen naar de helpdesk van de dienstencheques van de Vlaamse overheid. Eén ontvankelijke klacht bleek na inspectie ook over hulp met dienstencheques te gaan. Deze verzoeker werd nadien ook doorverwezen naar de helpdesk van de Vlaamse Overheid.

7 klachten heeft Zorg en Gezondheid doorverwijzen naar federale overheidsdiensten. In 2017 was het RIZIV nog steeds bevoegd voor de klachtenbehandeling van de Vlaamse revalidatievoorzieningen. 3 klachten hierover werden dan ook doorverwezen naar het RIZIV. Ook 2 klachten over de terugbetaling van een medische behandeling werden doorverwezen naar het RIZIV. Een klacht over pesten op het werk werd doorverwezen naar de FOD Werkgelegenheid. Een klacht over BTW werd dan weer doorverwezen naar de FOD Economie.

Een klacht over een tussenkomst van een ziekenfonds werd doorverwezen naar de klachtendienst van dat ziekenfonds.

Tot slot werd één verzoeker met zijn klacht over een verkeerde diagnose aangeraden om zich te wenden tot het gerecht om de zaak te laten onderzoeken.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2017 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender-of discriminatieklachten** behandeld.

Vlaamse Sociale Bescherming

Website: <http://www.vlaamsesocialebescherming.be/>

Over de dienstverlening

Met het decreet van 24 juni 2016 is het Agentschap voor Vlaamse Sociale Bescherming (intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid) opgericht. Dit agentschap vervangt het vroegere Vlaams Zorgfonds. Het agentschap staat in voor de organisatie en de verdere uitbouw van de Vlaamse sociale bescherming. Het agentschap valt in de praktijk samen met de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming van het agentschap Zorg en Gezondheid.

De Vlaamse sociale bescherming heeft als doel de levenskwaliteit van iedereen te verbeteren die in Vlaanderen woont en zorg nodig heeft. Iedereen die in Vlaanderen woont, betaalt daarvoor elk jaar verplicht een zorgpremie aan een erkende zorgkas naar keuze. In 2017 bedroeg de zorgpremie 50 euro (of 25 euro voor mensen met een lager inkomen). Mensen die veel zorg nodig hebben, kunnen dankzij de Vlaamse sociale bescherming rekenen op een zorgbudget. In 2017 waren er drie dergelijke zorgbudgetten: de zorgverzekering voor mensen met een zware zorgnood, het basisondersteuningsbudget voor bepaalde groepen van mensen met een handicap, en de tegemoetkoming hulp aan bejaarden (THAB) voor 65+'ers met een zorgnood en een laag inkomen. Vanaf 1 januari 2017 namen de zorgkassen het beheer van de aanvragen en dossiers over de tegemoetkoming hulp aan bejaarden (THAB) in Vlaanderen over van de federale directie-generaal personen met een handicap (DG PMH) van de FOD Sociale Zekerheid. Deze

federale overheidsdienst blijft wel bevoegd voor het vaststellen van de vermindering van de zelfredzaamheid in het kader van tegemoetkoming hulp aan bejaarden. Alle nieuwe aanvragen dienden vanaf 1 januari 2017 te gebeuren in een nieuw Vlaams e-loket: eTHAB.

In 2017 werden meer dan 350.000 zorgbudgetten toegekend.

Over de klachtenbehandeling

Het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming heeft in totaal 54 eerstelijnsklachten ontvangen. Van de 54 ingediende klachten zijn er 21 ontvankelijk.

Van deze ontvankelijke klachten zijn er 20 gegrond en 18 klachten konden bij de behandeling ervan opgelost worden. Ook de andere twee gegronde klachten kunnen opgelost worden zodra de gevraagde of ontbrekende informatie beschikbaar is in deze dossiers.

De meeste (19) ontvankelijke klachten handelen over de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden. De klachten kwamen meestal voort uit informaticaproblemen bij de federale overheidsdienst van de FOD Sociale Zekerheid, die nog de bestaande dossiers in zijn systeem bewaarde en verantwoordelijk blijft voor de inschaling van de rechthebbenden.

Eén ontvankelijke klacht betreft de aansluiting bij de zorgkas van twee personen die naar Frankrijk verhuisd zijn, maar Belgisch sociaal verzekerd blijven wegens vroegere tewerkstelling in Vlaanderen.

De andere ontvankelijke klacht gaat over de administratieve geldboete die opgelegd werd naar aanleiding van drie openstaande ledenbijdragen.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2017 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender-of discriminatieklachten** behandeld.

Vlaamse Zorgkas

Website: <https://www.vlaamsezorgkas.be/>

Over de dienstverlening

De praktische organisatie van de Vlaamse sociale bescherming (het innen van de zorgpremie, het begeleiden van de aanvragen) gebeurt door de erkende zorgkassen. Elk ziekenfonds heeft zo'n zorgkas. De Vlaamse Zorgkas is de zorgkas van de Vlaamse overheid. Wie zich niet aansluit bij een zorgkas naar keuze, wordt ambtshalve aangesloten bij de Vlaamse Zorgkas. De Vlaamse Zorgkas telt meer dan 500.000 leden.

Over de klachtenbehandeling

De Vlaamse Zorgkas ontving in 2017 slechts 9 eerstelijnsklachten. Die waren alle 9 ontvankelijk. Dit lage aantal is opmerkelijk gezien het grote doelpubliek en de soms gedwongen aansluiting. Dit is een signaal dat de Vlaamse Zorgkas erin slaagt zijn dienstverlening klantvriendelijk en duidelijk aan te bieden.

Van de 9 klachten waren er 3 gegrond. Het ging telkens om een onterechte vraag om de zorgpremie te betalen. In één geval had de verzoeker een vrijstelling, in de andere gevallen had de verzoeker de zorgpremie al betaald, maar beschikte de Vlaamse Zorgkas niet over de nodige informatie om dat te weten. De verzoekers kregen telkens uitleg hoe het kwam dat de zorgpremie onterecht werd opgevraagd.

De ongegronde klachten gingen over de betaling van de verplichte zorgpremie. De verzoekers kregen telkens uitleg over de wetgeving.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van de Vlaamse Zorgkas werden in het werkjaar 2017 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender-of discriminatieklachten** behandeld.

7.5 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2017: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: DEPARTEMENT WVG + VIPA + VASGAZ

Website departement: <https://www.departementwvg.be/>

Website vipa: <https://www.departementwvg.be/vipa>

Website vasgaz: <https://www.departementwvg.be/gegevensdeling-zorg-en-welzijn>

Over de dienstverlening

2017 is een werkjaar van de voortzetting van de dienstverlening van het vorig werkjaar van het Departement WVG.

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 2017 verder gewerkt aan een nieuw 'toezichtsdecreet' waaraan de Vlaamse Regering een tweede principiële akkoord verleende (april 2017). Op 19 januari 2018 besliste de Vlaamse Regering tot bekrachtiging en afkondiging van het decreet houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid. Dit decreet werd aangenomen door het Vlaams Parlement op 10 januari 2018.

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 2017 verdere stappen gezet voor een *nieuw decreet 'justitiehuisen'*. In 2016 is de afdeling Justitiehuisen gestart met het uitwerken van een klachtenmanagement, en verfijnde dit verder in 2017. Naast de formele, schriftelijke klachtenprocedure zijn ook andere mogelijkheden van klachtenafhandeling nader onderzocht via overleg met de andere afdelingen van het Departement WVG en de andere WVG-entiteiten. Een interne werkgroep werkt hieraan verder in 2018 om dan te landen.

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 **MOD WVG-afdeling Personeel** van het Departement WVG met als bereik het personeel van het Ministerie WVG en van het VAPH heeft zijn opdrachten inzake loopbaanbeheer en financieel beheer van de personeelsdossiers beëindigd in december 2017. Dit deel van de personeelsadministratie is nu geïntegreerd in het gemeenschappelijk Dienstencentrum Personeelsadministratie vanaf 1 januari 2018. De HR-opdrachten vormen onderdeel van de nieuwe afdeling 'HR en Organisatie' van het Departement WVG vanaf begin 2018.

Over de klachtenbehandeling

Het Departement WVG heeft in 2017 **in totaal 80 klachten ontvangen** tegenover 62 in het vorig werkjaar 2016.

In 2017 heeft het Departement WVG (incl. VIPA en VASGAZ) **29 eerstelijnsklachten** (tegenover 38 in 2016) afgehandeld over de eigen dienstverlening. Dit is een duidelijke daling.

Voor de opdrachten van de Justitiehuisen zijn er **7 eerstelijnsklachten** in 2017 waaronder 1 stopgezette klacht (tegenover 8 in 2016). Hieronder zijn er **3 klachten** over de maatschappelijke onderzoeken in de burgerrechtelijke opdrachten (tegenover 5 in 2016) die alle afgesloten onderzoeken betreffen waardoor er geen herstel van de dienstverlening meer mogelijk is. Het totaalcijfer omvat ook 2 klachten over de uitvoering van een autonome werkstraf (nieuw als klacht in 2017).

Voor het VCET zijn er **3 eerstelijnsklachten** in 2017 (tegenover 13 in 2016), wat een sterke daling is. De klachten gaan vooral over communicatie. De ingezette verbeteracties voor het VCET door de afdeling Justitiehuisen in 2016 hebben hun vruchten afgeworpen.

Zorginspectie handelde **15 eerstelijnsklachten** af in 2017 (tegenover 8 klachten in 2016) en is een stijging met ongeveer de helft. Maar slechts 4 klachten bleken (deels) gegrond. De klachten gaan vooral over de sectoren kinderopvangvoorzieningen en de woonzorgcentra (ouderenzorg).

De MOD WVG-afdeling Personeel ontving **2 personeelsklachten** in 2017 (tegenover 5 in 2016). Sinds 2010 tot 2017 varieerde het aantal personeelsklachten over de dienstverlening van de MOD Departement WVG van 2 tot 7 klachten op jaarbasis.

Er werd **1 eerstelijnsklacht** ingediend in 2017 over de betaling van een factuur (zoals in 2016).

Er was ook **1 klacht** over de opvang van een jonge verdachte in een gevangenis. De klachtelementen betreffen echter federale dienstverlening maar er werd ondersteuning aangeboden vanuit de hulp- en dienstverlening aan gedetineerden door de aanwezige beleidscoördinator van de afdeling Welzijn en Samenleving in de gevangenis.

Voor **VIPA** waren er geen klachten in 2017 (tegenover 1 beleidsklacht in 2016), en evenmin voor de nieuwe entiteit **VASGAZ**.

Het grootste aantal ontvangen klachten in het Departement WVG ressorteert traditiegetrouw onder de noemer van **doorverwijzing van klachten** waarbij het departement niet bevoegd is voor de aangeklaagde dienstverlening: **47 doorverwijzingen** in het werkjaar 2017 (tegenover 22 in 2016), wat meer is dan een verdubbeling. Hiervan werden **27** klachten doorverwezen naar instanties buiten het beleidsdomein WVG, en **20** klachten naar de bevoegde entiteiten van het beleidsdomein WVG. Een verzoeker geïnterneerde persoon van het federale 'Forensisch Psychiatrisch Centrum' (FPC Gent) diende 11 klachten in bij Zorginspectie van het Departement WVG. Zorginspectie is wettelijk aangeduid om via audits de zorgverlening in het FPC te inspecteren, maar is niet bevoegd om klachten van de geïnterneerde patiënten te behandelen. De verzoeker werd doorverwezen naar de bevoegde instanties buiten het beleidsdomein WVG.

Eén trend of een terugkerend item blijft het **communicatie-aspect** in de diverse geledingen van de dienstverlening van het Departement WVG (bij Zorginspectie, de Justitiehuisen, het VCET, ...). In de maatschappelijke onderzoeken (burgerrechtelijke onderzoeken) komt ook een verschil in visie van de betrokken partijen tegenover de benadering van de justitiehuisen naar voren.

Het aantal (**deels**) **gegronde eerstelijnsklachten (12) bedraagt 48%** van het aantal ontvankelijke klachten (25) (tegenover 59% in 2016). Voor **7 klachten of 58%** van de gegronde klachten is een **oplossing (of deels)** bereikt (tegenover 59% in 2016). Dit is het cijfer van de bereikte '**verzoeningen**'. Andere mogelijke verzoeningen zijn niet altijd duidelijk omdat de verzoekers niet laten weten of ze akkoord gaan met de verstrekte toelichtingen in de antwoorden op hun klacht.

Verzoeningen: op het netwerk klachtenmanagement van de Vlaamse administratie 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.

De **gemiddelde antwoordtermijn** voor eerstelijnsklachten en doorverwijzingen van klachten is **19 dagen** in 2017 (25 dagen in 2016).

In het werkjaar 2017 bereikten **3 eerstelijnsklachten** het Departement WVG via doorzending door de Vlaamse Ombudsdienst (tegenover 6 in 2016).

Klachten over grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), of **gender-** of **discriminatieklachten**:

Het Departement WVG heeft in 2017 klachten ontvangen van een geïnterneerde persoon van het FPC Gent waarin over discriminatie geschreven is, en in 4 andere doorverwijzingsklachten, maar het Departement WVG is niet bevoegd om die klachten te onderzoeken (zie supra in deze rubriek).

In 2 eerstelijnsklachten (1 over een burgerrechtelijke opdracht en 1 over de uitvoering van een autonome werkstraf) bleek de aangeklaagde (gender-)discriminatie **niet-gegrond**.

7.6 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2017: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: KABINET WVG

Website Vlaanderen/Vlaamse Regering:

<https://www.vlaanderen.be/nl/vlaamse-regering/vlaams-minister-van-welzijn-volksgezondheid-en-gezin>

Over de klachtenbehandeling

In het werkjaar 2017 heeft het Kabinet WVG **22 eerstelijnsklachten** ontvangen en daarnaast **12 klachten doorverwezen** buiten het beleidsdomein WVG.

Het valt op dat de **aard van de ontvangen klachten** in 2017 niet veranderd is tegenover het vorig werkjaar. De klachten gaan voornamelijk over het te lang uitblijven van een antwoord of over ontevredenheid/ontoereikendheid van het antwoord aan de verzoeker. De onderwerpen van de klachten betreffen vooral actuele (beleid gebonden) thema's die in de media aan bod komen, persoonlijke vragen om uitleg van burgers, en dossiers die betrekking hebben op de werking van administraties of andere betrokken instanties (bv. woonzorgcentra).

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 (**11 (deels) opgeloste klachten** op 12 gegronde klachten). Wanneer de burger geen genoegen neemt met een schriftelijk antwoord, kan een persoonlijk telefoongesprek veel verzachten en een oplossing brengen in overleg.

In 2017 hebben 2 personen hun klacht **ingetrokken**. Begrip tonen voor de situatie van de betrokkene en bereidheid tonen om een oplossing te zoeken zorgt voor een duidelijker beeld van de aangeklaagde situatie.

De klachten die geen betrekking hebben op de werking van het kabinet, gaan over de dienstverlening van andere WVG-entiteiten en worden naar die entiteiten **doorverwezen** voor afhandeling. Klachten over de dienstverlening van andere beleidsdomeinen dan WVG worden zoals steeds doorgestuurd naar het bevoegde ministeriële kabinet. Regelmatig zijn er klachten over het algemeen beleid die simultaan gesteld worden aan verschillende ministeriële kabinetten en andere instanties.

Het kabinet WVG ontvangt klachten via de traditionele kanalen van brief, telefoon en e-mail. Daarnaast houdt de trend van 2016 verder aan, namelijk een stijging in het aantal vragen en klachten via **sociale media** (Twitter en Facebook). De verschillende beschikbare informatiekanalen verbreden de instroom van vragen/klachten van burgers. Het team communicatie van het kabinet volgt de sociale media op.

De **gemiddelde antwoordtermijn** van klachten (18 dagen) is in 2017 dezelfde gebleven zoals in het vorig werkjaar.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het kabinet werden in het werkjaar 2017 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender-of discriminatieklachten** behandeld.

8 KLACHTENBEELD 2017 PER WVG-ENTITEIT: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZING VAN KLACHTEN

8.1 KLACHTENBEELD 2017: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

1. Niet-ontvankelijke eerstelijnsklachten

Zoals hoger aangegeven, is 73% van de formele eerstelijnsklachten **niet-ontvankelijk**; 92% ervan heeft betrekking op de regelgeving of het beleid. Wanneer we hierop inzoomen dan komen 2 klachtenbeelden naar boven.

Een **eerste klachtenbeeld** in de niet-ontvankelijke klachten is **de kindkorting** binnen de IKT-regelgeving (inkomenstarief).

Samengevat houdt de kindkorting in dat ouders die al gebruik maken van de kinderopvang die tarifeert in functie van het gezinsinkomen, een korting toekent voor elk kind ten laste en jonger dan 12 jaar. Ouders dienen hun tarief evenwel te herberekenen op de website 'mijn.kindengezin.be'. De ouders krijgen dan korting vanaf de 1e dag van de maand na de herberekening.

Niettegenstaande Kind en Gezin via verschillende info-kanalen communiceert, signaleren de ouders dat zij niet op de hoogte zijn dat zij een actieve aanvraag hiervoor moeten doen.

Zoals reeds bleek in 2016, halen de ouders dezelfde praktische reden aan: de drukte die een pasgeborene in het gezin met zich meebrengt waardoor deze administratieve stap meestal over het hoofd wordt gezien. Wanneer de klachtendienst hierover toelichting geeft, met verwijzing naar de regelgeving, vragen ouders waarom de herberekening niet automatisch wordt verwerkt, aangezien Kind en Gezin naar aanleiding van de geboorte kennis heeft van de gezinsuitbreiding.

Een veel gehoord signaal hierbij is de vraag om de kindkorting hoe dan ook te laten toekennen aan het gezin wanneer de gezinsuitbreiding kan worden aangetoond. Nu is het doorgaans al gauw 3 maanden verlies aan kindkorting die jonge gezinnen ondervinden.

Ondanks de inspanningen die Kind en Gezin op dit vlak doet (o.a. dit item aanhalen bij de eerste bezoeken aan de ouders) blijft dit klachtbeeld terugkomen.

Een **tweede klachtenbeeld** in de niet-ontvankelijke klachten, is dat organisatoren-kinderopvang die werken met het IKT-tarief, geattesteerde **ziektedagen** aanrekenen wanneer de respitdagen van het gezin volledig opgenomen zijn.

Regelmatig ontvangt de klachtendienst signalen van ouders dat zij niet kunnen begrijpen dat de kinderopvang voor de afwezigheid van hun kind een ouderbijdrage aanrekenen niettegenstaande hun kind ziek is (met een doktersattest). Soms verneemt de klachtendienst dat de kinderopvang het maximumtarief aanrekenen, hetgeen erop neer komt dat deze ouders méér dan hun dagtarief moeten betalen.

De klachtendienst neemt in degelijke situaties contact met de kinderopvang om te kijken of er een betere regeling kan bekomen worden. Zelden levert dit een beter resultaat op voor het gezin, aangezien de kinderopvang niet handelt tegen de regelgeving. De klachtendienst kan enkel zijn overtuigingskracht inzetten en het begrip van de kinderopvang vragen.

2. Ontvankelijke klachten

De ontvankelijke, formele eerstelijnsklachten (totaal 42 klachten) hadden betrekking op dienstverlening zoals verstrekking van informatie, te lang wachten, onvriendelijke bejegening, ...

In vergelijking met 2016 is dat een daling met 50% (82 klachten in 2016). Ook hier ligt de verklaring in de vernieuwde benadering van negatieve klantervaringen. Doordat de dienstverleners oog hebben voor de beleving van de ouders van de dienstverlening van Kind en Gezin en sneller reageren op negatieve belevingen van de ouders, blijft vaak een formele klachtindiening van de ouders uit.

Bij 31 van de 42 ontvankelijke klachten werd een ombudsnorm geschonden waardoor de klacht de eindbevinding 'gegrond' kreeg. De onderwerpen van de gegronde klachten zijn: actieve dienstverlening (24), vlotte bereikbaarheid (1), correcte bejegening (3) en respect voor de persoonlijke levenssfeer (3).

In 94% (of 29 formele, gegronde klachten) kon één of andere vorm van **herstel/oplossing** aangeboden worden. Naargelang de situatie kon dit een feitelijke rechtzetting zijn, het aanbieden van excuses, ...

Verder wordt vastgesteld dat de gebruikers rechtstreeks de klachtendienst van Kind en Gezin contacteren. Dit is positieve vaststelling: de klachtendienst is behoorlijk goed gekend door de klanten én de klachtendienst is laagdrempelig.

3. Conciliërende behandeling

De conciliërende behandeling situeert zich hoofdzakelijk op het vlak van de eigen preventieve dienstverlening (contacten tussen de regioverpleegkundigen van Kind en Gezin en de jonge gezinnen), en de IKT-dienst (inkomenstarief).

Conciliërende behandeling Kind en Gezin Eerste lijn klachten	Aantal
Eigen preventieve gezinsondersteuning	65
IKT-dienst (inkomenstarief)	41
Kind en Gezin-Lijn	18
Klantenbeheer kinderopvang	8
Klantenbeheer preventieve gezinsondersteuning	7
ICT-website	2
Algemene diensten	1
Totaal	142

Verder situeert de conciliërende behandeling zich op het domein van de Kind en Gezin-Lijn, het klantenbeheer kinderopvang, het klantenbeheer preventieve gezinsondersteuning (contacten tussen Kind en Gezin en de organisatoren), de ICT-website en de algemene diensten. Op zich is dit niet verbazend omdat het telkens diensten zijn die in direct contact staan met de burger.

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 uitgevoerd. Voor de Kind en Gezin-Lijn is het onderwerp van de klacht, 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.

4. Formele klachtbehandeling

Van de 42 ontvankelijke eerstelijnsklachtendossiers is 74% gegrond, 24% is niet-gegrond, en bij minder dan 1% was het resultaat betwist. Van de 31 gegronde klachten kon 94% of 29 klachten opgelost worden.

Formele klachtenbehandeling Kind en Gezin Eerste lijn - Ontvankelijke klachtelementen	Aantal	Gegrond	Opgelost
Prestatie	27	19	18
Onjuiste info	4	3	3
Afspraak niet nakomen	1	1	1
Onheuse bejegening	3	3	3
Niet discreet	4	4	4
Infrastructuur	3	1	0
Totaal	42	31	29

8.2 KLACHTENBEELD 2017: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

De ontvankelijke Eerste Lijn klachten kunnen opgesplitst worden in 8 categorieën.

Klachten-categorieën in de registratie	Aantal klachten
Inschrijvings- en aanvraagprocedure	8
Persoonlijke-Assistentiebudget (PAB)	6
Hulpmiddelen	8
Procedures Zorgregie	2
Communicatie	11
Over de dienstverlening van Personeel VAPH	3
Persoonsgebonden budget	2
Andere	59
TOTAAL	99

Klachtenbeeld: Inleiding

Omwille van de verdubbeling van het aantal klachten en de omwenteling naar persoonsvolgende financiering opteert het VAPH ervoor **de focus van het klachtenbeeld 2017 voor de Eerste Lijn klachten te leggen op klachten over persoonsvolgende financiering.**

De categorieën in het registratiesysteem van het VAPH zijn op dit moment nog niet aangepast aan persoonsvolgende financiering. Klachten over de transitie van het persoonlijke-assistentiebudget (PAB) naar persoonsvolgende financiering (PVF) staan bijvoorbeeld heden nog geregistreerd onder klachten PAB. Klachten over de aanvraag van een persoonsvolgend budget staan nog geregistreerd onder inschrijvings- en aanvraagprocedure. In 2018 zullen de categorieën in het registratie- en rapportagesysteem worden aangepast. Er werd niet voor een proactieve aanpak geopteerd omdat het VAPH eerst zicht wilde hebben op het soort klachten dat wordt ingediend alvorens het registratiesysteem aan te passen. In het klachtenrapport zijn echter alle klachten die gerelateerd zijn aan de transitie naar de persoonsvolgende financiering opgenomen.

Het klachtenrapport over het werkjaar 2017 bevat tevens die klachten over communicatie, hulpmiddelen of de inschrijvings- en aanvraagprocedure, ander dan deze met betrekking tot persoonsvolgende financiering, die aanleiding gaven tot verzoening of tot een structurele verbetering van de dienstverlening.

Tot slot neemt het VAPH in haar klachtenrapport ook die klachten op die aanleiding gaven tot een Tweede Lijn klachtenonderzoek door de Vlaamse Ombudsdienst.

Klachtenbeeld: Basisondersteuningsbudget (BOB): 13 klachten

Het VAPH is uiteraard niet bevoegd voor klachten over het basisondersteuningsbudget (BOB). Het BOB is een bevoegdheid van de Vlaamse Sociale Bescherming (die ressorteert onder het agentschap Zorg en Gezondheid). Het BOB wordt automatisch toegekend aan personen die voldoen aan de criteria die opgenomen zijn in de regelgeving. Dit betreffen **zowel criteria die bij het VAPH moeten voldaan zijn, als criteria die bij de Vlaamse Sociale Bescherming (VSB) moeten voldaan zijn.** Voor de toekenning van het BOB verstrekt het VAPH bestandmatige gegevens aan de VSB over personen die voldoen aan de criteria die bij het VAPH moeten voldaan zijn.

Het VAPH heeft klachten over het niet ontvangen van het BOB behandeld indien verzoekers meenden dat het niet ontvangen van het BOB, en dus het niet voldoen aan de criteria die bij het VAPH moeten voldaan zijn, te wijten was aan een fout van het VAPH in het verleden. In het kader van de transitie naar

persoonsvolgende financiering heeft het VAPH beslist ook klachten over feiten ouder dan 1 jaar te behandelen indien deze feiten mogelijk repercussies hadden voor de transitie naar PVF.

Het VAPH behandelde twee klachten over **het niet vervolledigen van een aanvraag voor een persoonlijke-assistentiebudget (PAB) door een fout van het multidisciplinair team (MDT)**. Dit had gevolgen voor de toekenning van het BOB. Voor de eerste klacht bleek uit de interne klachtenprocedure bij het MDT dat het MDT geen fouten had gemaakt en dat het onduidelijk was of de persoon met een handicap een vraag had naar zorg en ondersteuning. Er werden evenmin fouten in de dienstverlening van het VAPH vastgesteld. Uit het onderzoek is gebleken dat het PAB-inschalingsverslag nooit werd ontvangen. Het VAPH kon helaas enkel besluiten dat betrokkene niet voldeed aan de criteria die bij het agentschap moeten voldaan zijn voor de toekenning van een BOB. Voor de tweede klacht bleek uit de interne klachtenprocedure van het MDT dat het PAB-inschalingsverslag nooit werd doorgestuurd door een menselijke fout. Naar aanleiding van de vaststellingen van de interne klachtenprocedure bij het MDT heeft het VAPH beslist het inschalingsverslag nog te aanvaarden en te laten beoordelen. De gegevens van de verzoeker werden overgemaakt aan de dienst VSB met het oog op de toekenning van een BOB. De zorgvraag naar een persoonlijke-assistentiebudget werd tevens omgezet naar een vraag naar een persoonsvolgend budget.

Vier klachten betroffen **het niet in aanmerking komen voor een BOB omdat het PAB-inschalingsverslag niet tijdig vervolledigd was**. Een van deze klachten werd ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst. Deze klachten betroffen oude aanvragen voor een persoonlijke-assistentiebudget (PAB) van voor 2008, waarbij personen met een handicap zich maar mochten laten inschalen nadat zij daartoe opgeroepen waren door het agentschap. Het VAPH kon geen fouten in haar dienstverlening vaststellen. Het VAPH had de verzoekers correct ingelicht over de te ondernemen stappen volgens de toen geldende procedure. De verzoekers voldeden dan ook niet aan de criteria die bij het agentschap moeten voldaan zijn voor de toekenning van een BOB. Voor één verzoeker is wel gebleken dat hij in 2015 een nieuwe zorgvraag en een hernieuwde aanvraag PAB heeft ingediend. Deze zorgvragen werden in het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering omgezet naar een vraag naar een persoonsvolgend budget. Deze vraag naar een persoonsvolgend budget werd in de toegekende prioriteitengroep gerangschikt op datum van de initiële aanvraag PAB. Een van de verzoekers heeft om een tweede lijn klachtenbehandeling verzocht bij de Vlaamse Ombudsdienst. Omwille van de complexiteit van de klachten werden de klachten en het klachtenonderzoek toegelicht in een persoonlijk gesprek met de Vlaamse Ombudsdienst.

Een andere verzoeker verweet het VAPH **geen BOB te hebben ontvangen** nadat het VAPH foutief zou gezegd hebben dat hij geen actie moest ondernemen. Het VAPH heeft geen fouten in de communicatie kunnen vaststellen. Op het moment van de vraag om informatie was de regelgeving met betrekking tot het toekennen van een BOB nog niet ingevoerd. Het VAPH kon dus niet meedelen welke criteria moesten voldaan worden om in aanmerking te komen voor een BOB, noch welke acties verzoeker eventueel moest ondernemen. De verzoeker voldeed niet aan de criteria die bij het agentschap moeten voldaan zijn voor de toekenning van een BOB.

Een andere verzoeker klaagde aan dat hij **geen BOB kreeg toegekend** omdat het VAPH hem in het verleden niet zou geïnformeerd hebben over de verplichting tot registratie van de PAB-zorgvraag op de centrale registratie van zorgvragen (CRZ). Uit het klachtenonderzoek zijn geen fouten in de dienstverlening van het VAPH gebleken. Het VAPH heeft de verzoeker correct ingelicht over de te ondernemen stappen volgens de toen geldende procedure. Omdat de vraag naar een PAB op een later tijdstip geregistreerd werd op de CRZ, werd zijn zorgvraag wel omgezet naar een vraag voor een persoonsvolgend budget.

Uit het onderzoek van een andere klacht over **het niet in aanmerking komen voor een basisondersteuningsbudget (BOB) of een persoonsvolgend budget (PVB)** bleek dat verzoeker niet voldeed aan de criteria die bij het VAPH moeten voldaan zijn. Het VAPH stelde echter vast dat de verzoeker laat werd geïnformeerd over de mogelijkheid om zich nog in 2016 te registreren op de registratie van zorgvragen (CRZ). Bovendien gaf de verzoeker aan dat zijn contactpersoon dit niet voor hem wilde doen. Naar aanleiding van de vaststellingen in het onderzoek heeft het VAPH uitzonderlijk beslist om de zorgvraag te beschouwen als zijnde geregistreerd op 31 december 2016. Op die manier kon de zorgvraag nog meegenomen worden in de transitie naar persoonsvolgende financiering. Omdat de verzoeker meende dat de contactpersoon zijn zorgvraag in het verleden niet correct had geregistreerd op de centrale registratie van

zorgvragen (CRZ) werd een bijkomend onderzoek gedaan via Zorginspectie. Op basis van de vaststellingen van Zorginspectie werd geoordeeld dat de verzoeker inderdaad in 2014 reeds een actieve zorgvraag had. Zijn gegevens werden dan ook doorgegeven aan de dienst VSB met het oog op toekenning van een BOB. Zijn zorgvraag werd in het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering omgezet naar een vraag naar een PVB.

De duurtijd om de **bestandmatige gegevens over te maken aan de dienst Vlaamse Sociale Bescherming** (VSB) maakte eveneens voorwerp uit van een klacht. Uit het onderzoek bleek dat de vertraging bij het doorgeven van de gegevens te wijten was aan het onderzoek van het recht op een basisondersteuningsbudget (BOB). Daarnaast lag ook een technisch probleem aan de basis voor de vertraging van de gegevensoverdracht. Het BOB-atteest werd doorgestuurd en het BOB werd met terugwerkende kracht uitbetaald.

Een andere klacht betrof eveneens **het niet in aanmerking komen voor een BOB**. Verzoeker zou echter geïnformeerd geweest zijn door derden dat zijn zoon wel in aanmerking kwam. Uit het onderzoek is gebleken dat de zoon van de verzoeker niet voldeed aan de criteria die bij het VAPH moeten voldaan zijn voor de toekenning van een BOB. Omdat de verzoeker aangaf dat er problemen waren bij de registratie van de zorgvraag heeft het VAPH ook nagegaan of er technische problemen waren gerezen. Er konden echter geen problemen of fouten bij de registratie vastgesteld worden.

Een andere klacht handelde over **de stopzetting van de uitbetaling van het basisondersteuningsbudget** (BOB) wegens de melding van het VAPH dat de betrokkene gebruik maakt van niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning. Uit het onderzoek is gebleken dat de vergunde zorgaanbieder de individuele dienstverleningsovereenkomst voor kortverblijf niet correct had afgesloten. De stopzetting van de uitbetaling van het BOB werd rechtgezet.

Uit het onderzoek van een laatste klacht over **het niet ontvangen van een basisondersteuningsbudget (BOB) of een persoonsvolgend budget (PVB)** bleek dat de registratie van de actieve zorgvraag voor een PAB werd stopgezet in 2014. Omdat er voor de echtgenote van de verzoeker geen andere actieve zorgvragen stonden geregistreerd op de CRZ kwam de echtgenote niet in aanmerking voor een BOB. Voor de echtgenote werd wel een nieuwe aanvraag PAB ingediend in 2016 die in het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering werd omgezet naar een vraag naar een PVB.

Klachtenbeeld: Transitie van de zorgvragen, geregistreerd op de centrale registratie van zorgvragen (CRZ): 4 klachten

Deze klachten betroffen klachten over de omzetting van de zorgvragen die als actieve zorgvragen werden geregistreerd op de centrale registratie van zorgvragen.

Een klacht betrof **de hoogte van het toegekende persoonsvolgend budget (PVB)** naar aanleiding van de transitie van de actieve zorgvragen, geregistreerd op de CRZ. Het toegekende bedrag volstond niet voor de ondersteuning van de zoon van de verzoekster. Het VAPH heeft vastgesteld dat op het moment van de klacht nog een aanvraag tot aanpassing van de frequenties lopende was waardoor nog geen definitief PVB was toegekend. Bovendien werd de zoon van de verzoekster ondersteund door een vergunde zorgaanbieder. Op het moment van de klacht was deze ondersteuning nog niet omgezet naar een PVB. Verzoekster ontving uitgebreide informatie over de fases in de transitie van de zorgvragen en de ondersteuning van haar zoon naar persoonsvolgende financiering. Verzoekster werd geïnformeerd over de eventuele mogelijkheid van een aanvraag tot herziening van de prioriteitengroep.

Het verloren gaan van een vraag tot wijziging van frequenties was eveneens het voorwerp van een klacht. Uit het onderzoek is evenwel gebleken dat de aanvraag reeds eerder was ingediend bij het VAPH en deze eerdere aanvraag ook laattijdig was ingediend. Er kon dan ook helaas geen gevolg gegeven worden aan de aanvraag. De verzoeker werd uiteraard wel geïnformeerd over zijn andere mogelijkheden.

Een andere verzoeker kloeg de **telefonische weigering van een aanvraag voor een tehuis niet-werkenden aan**. Verzoeker had ook verschillende vragen over het persoonsvolgend budget (PVB). Uit het onderzoek is gebleken dat de vraag naar een tehuis niet-werkenden nog in behandeling was bij het VAPH op het moment van de klacht. Verzoeker werd ook ingelicht over de verschillende fases van de omzetting van de actieve zorgvragen, geregistreerd op de centrale registratie van zorgvragen (CRZ). Hij werd ingelicht dat fase 2 (de omzetting van de zorgvragen die geregistreerd werden na 1 mei 2016) nog moest aangevat worden.

Een andere klacht betrof **het niet ontvangen van de briefwisseling van het VAPH** waardoor de verzoekers niet de mogelijkheid hadden gekregen de frequenties van de actieve zorgvraag van hun dochter aan te passen. Tevens kloegen de ouders over de omzetting van de geboden ondersteuning naar een persoonsvolgend budget (PVB) en de wachttijd voor het verkrijgen van een PVB. Op basis van de vaststellingen in het onderzoek heeft het VAPH besloten de ouders alsnog de mogelijkheid te geven om de ondersteuningsfrequenties van de zorgvraag van hun dochter aan te passen. Dit had tot gevolg dat het PVB-budget werd verhoogd van budgetcategorie V naar budgetcategorie IX. Uit het onderzoek is verder gebleken dat de transitie van de geboden ondersteuning correct is verlopen.

Klachtenbeeld: Transitie van gebruikers van het persoonlijke-assistentiebudget (PAB) / van een persoonsgebonden budget (PGB): 6 klachten

Een klacht betrof **de omzetting van de vraag naar een persoonlijke-assistentiebudget (PAB) naar een vraag naar een persoonsvolgend budget (PVB)**. Verzoeker vroeg een hogere budgetcategorie en prioritering. Tijdens het onderzoek werd vastgesteld dat de vraag naar een PAB werd stopgezet, zodat ook de omzetting naar een persoonsvolgend budget moest worden stopgezet. Uit het onderzoek bleek verder dat de persoon met een handicap gebruik maakte van ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder. Verzoeker werd geïnformeerd dat de ondersteuning die zijn echtgenote kreeg, vertaald zou worden naar een persoonsvolgend budget. Verzoeker werd ook ingelicht over de mogelijkheden voor het aanvragen van een hoger budget.

Het niet verkrijgen van antwoorden op een heleboel vragen over de transitie van de persoonsvolgende convenant van de zoon van verzoekster naar een persoonsvolgend budget gaf tevens aanleiding tot een klacht. Verzoekster wilde namelijk informatie over de stopzetting van de ondersteuning door de vergunde zorgaanbieder, en over de hoogte van het budget. Verzoekster werd geïnformeerd over de concrete situatie van haar zoon en de omzetting van de langlopende convenant naar een persoonsvolgend budget PVB. Er werd tevens informatie gegeven over de stopzetting van de ondersteuning van de vergunde zorgaanbieder. De grootte van het budget kon niet meegedeeld worden omdat de politieke besluitvorming op dat moment nog niet afgerond was.

Een klacht betrof het feit dat **het toegekende persoonsvolgend budget (PVB) minder bedroeg dan het oorspronkelijk toegekend persoonsgebonden budget (PGB)**. Uit het onderzoek bleek dat het bedrag van het PVB inderdaad lager was dan het oorspronkelijk bedrag van het PGB. Dit was te wijten aan het feit dat bij de omzetting van het PGB naar het PVB rekening werd gehouden met een lager percentage aan VIA-4 middelen. Het VAPH had in overleg met de betrokken stakeholders beslist om het totale bedrag aan VIA-4 middelen te verdelen over alle budgethouders die recht hebben op deze middelen en dit om tot een rechtvaardige en solidaire verdeling van de VIA-4 middelen te komen. Dit betrof dan ook een beleidskeuze.

(VIA4-middelen zijn extra middelen die ingeschreven zijn op de begroting van het agentschap voor de uitvoering van de maatregelen die opgenomen zijn in het VIA-4 akkoord van 2 december 2011 met betrekking tot het minimumloon en verplaatsingen van de persoonlijke assistenten.)

Een andere klacht handelde over **de omzetting van het persoonlijke-assistentiebudget (PAB) naar een persoonsvolgend budget (PVB), de kostprijs van de ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder en de wachttijd bij het krijgen van het aanvullend PVB**. Uit het onderzoek bleek dat de berekening van het toegekende bedrag voor de verzoekster onduidelijk was. Het VAPH heeft de verzoekster toegelicht hoe het budget werd bepaald en heeft ook extra toelichting gegeven over de beheerskosten en de organisatiegebonden kosten. Er werd echter een fout vastgesteld in het verleden bij het doorgeven van de gebruikte

ondersteuning. Deze fout leverde een voordeel op voor de persoon met een handicap. Omdat de regelgeving op dat punt ging aangepast worden, werd de verzoekster geïnformeerd dat geen correctie zou gebeuren tot aan de aanpassing van de regelgeving. Na de aanpassing van de regelgeving diende de ondersteuning op een andere manier te worden doorgegeven. Voor de klacht over de kostprijs of de wachttijd kon het VAPH geen oplossing bieden. De toewijzing van een PVB houdt helaas niet in dat er onmiddellijk een PVB ter beschikking gesteld wordt. De Vlaamse Regering bepaalt jaarlijks het budget dat ter beschikking kan gesteld worden aan personen met een handicap voor hun persoonsvolgend budget. Er zijn echter meer vragen dan beschikbare budgetten en daarom wordt er gewerkt met prioriteitengroepen. De prioriteitengroep en de aanvraagdatum is bepalend voor wanneer een persoon een PVB zal ontvangen.

Uit het onderzoek van een andere klacht bleek dat **na de omzetting van een persoonlijke-assistentiebudget (PAB)-vraag naar een vraag naar een persoonsvolgend budget (PVB) nog een herbespreking van het PAB plaatsvond**. Door deze herbespreking werd de ernstcategorie van de PAB-vraag verhoogd. Verzoeker had echter meerdere actieve zorgvragen. De combinatie van zorgvragen die het hoogste PVB geeft, wordt vertaald naar een persoonsvolgend budget. Er wordt dan naar de aanvraagdatum van die zorgvraag gekeken. Voor die zorgvraag kan een aanvraag tot herziening van de frequenties worden ingediend. Een vraag tot herziening van frequenties leidt echter tot een aanpassing van de datum waarmee de zorgvraag geregistreerd staat binnen de prioriteitengroep. Wanneer een herziening van een frequentie ertoe leidt dat de aanvraagdatum met meer dan 100 maanden wordt verlaagd, krijgt de persoon met een handicap de keuze: behoud van het oorspronkelijk budget met de oorspronkelijke aanvraagdatum of toch toekenning van het nieuwe verhoogde budget met de nieuwe aanvraagdatum.

Via de Vlaamse Ombudsdienst ontving het VAPH een klacht over **het uitblijven van de omzetting van het persoonlijke-assistentiebudget (PAB) naar een persoonsvolgend budget (PVB)** voor de zoon van de verzoekster. Uit het onderzoek bleek dat het PAB van de zoon van de verzoekster werd toegekend door de Intersectorale Toegangspoort aan de hand van een jeugdhulpverleningsbeslissing. Deze personen volgen niet de standaardprocedure voor de omzetting van het PAB naar een PVB omdat er geen beslissing van de deskundigencommissie is die moet worden omgezet. Uit het onderzoek is gebleken dat de omzetting nog niet kon gebeuren omdat de regels voor de omzetting van deze PAB's naar een PVB nog niet definitief waren goedgekeurd. Wij konden de verzoekster na afloop van het klachtenonderzoek meedelen dat de omzettingsregels inmiddels goedgekeurd waren en dat zij inmiddels een brief had ontvangen dat een PVB voor haar zoon ter beschikking werd gesteld. Verzoekster werd tevens geïnformeerd waarom haar zoon de aanvraagprocedure voor een PVB en de daarbij horende inschaling moest doorlopen.

Klachtenbeeld: Transitie van personen die ondersteund worden door een vergunde zorgaanbieder: 30 klachten

Het VAPH ontving 26 gelijkaardige klachten over **de vermindering van de ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder naar aanleiding van de transitie van de geboden ondersteuning naar een persoonsvolgend budget**. Het uitgangspunt van de transitie naar persoonsvolgende financiering (PVF) is nochtans dat de ondersteuning die geboden werd op 31 december 2016 ook na de transitie naar persoonsvolgende financiering (PVF) moet kunnen worden verdergezet. Het VAPH heeft de vergunde zorgaanbieder er dan ook op gewezen dat zij haar gebruikers evenveel begeleidingen moet geven als in 2016. De persoonsvolgende budgetten werden in de eerste fase ook berekend op basis van de ondersteuning die de gebruikers van de vergunde zorgaanbieders kregen op 31 maart 2016. De vergunde zorgaanbieder heeft echter laten weten dit niet te kunnen. Dit had te maken met de manier waarop de vergunde zorgaanbieder de ondersteuning van haar gebruikers had doorgegeven aan het VAPH. Het VAPH heeft de verzoekers laten weten te onderzoeken of dit kon worden rechtgezet. In tussentijd werd met de vergunde zorgaanbieder afgesproken dat zij dezelfde ondersteuning als in 2016 biedt aan haar cliënten.

Inmiddels heeft de vergunde zorgaanbieder in het kader van de tweede fase van de transitie naar PVF een aantal correcties doorgevoerd op de doorgegeven ondersteuning. Verder kunnen er tussen 2018 en 2022 nog een aantal bijstellingen gebeuren naar aanleiding van de correctie van historisch gegroeide verschillen tussen vergunde zorgaanbieders.

Een andere klacht betrof het feit dat **de ondersteuning door de vergunde zorgaanbieder nog niet was omgezet naar een persoonsvolgend budget (PVB)**. Uit het onderzoek is gebleken dat de zoon van de verzoekers sinds 22 december 2016 gebruik maakt van ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder. Hij zal pas in het najaar van 2017 een brief ontvangen met meer informatie betreffende de omzetting van de ondersteuning door de vergunde zorgaanbieder naar een persoonsvolgend budget. Op het moment van het opmaken van dit klachtenrapport zijn deze brieven in volle opstelling.

Het VAPH ontving nog een andere klacht over **de vermindering van de ondersteuning naar aanleiding van de transitie naar een persoonsvolgend budget (PVB)**. Uit het onderzoek bleek dat verzoeker ondersteund wordt door twee vergunde zorgaanbieders. Verzoeker kreeg bij één vergunde zorgaanbieder minder en bij de andere vergunde zorgaanbieder meer zorggebonden punten toegewezen dan door de vergunde zorgaanbieders werd ingeschat. Dit had tot gevolg dat het totaal aantal toegekende zorggebonden punten hoger lag dan de som van de inschatting van de zorgnood die door de vergunde zorgaanbieders werd doorgegeven aan het VAPH. De toegewezen zorggebonden punten kunnen door de verzoeker vrij ingezet worden. Hij diende bijgevolg met de beide zorgaanbieders afspraken te maken omtrent hoeveel punten bij iedere zorgaanbieder worden ingezet. Met de toegewezen zorggebonden punten zou de verzoeker dus dezelfde ondersteuning moeten kunnen krijgen als hij in 2016 ontving.

De transitie naar persoonsvolgende financiering gebeurde namelijk in 2 stappen. Eerst moesten de vergunde zorgaanbieders een inschatting maken van de zorgzwaarte en de geboden ondersteuning van al hun gebruikers. In een tweede stap werden de middelen die een vergunde zorgaanbieder in 2016 van het VAPH kreeg om ondersteuning te bieden aan haar gebruikers verdeeld over de individuele budgetten van de gebruikers van die vergunde zorgaanbieder, rekening houdend met de inschatting van de zorgzwaarte. Op deze manier werd ervoor gezorgd dat de hele transitie naar persoonsvolgende financiering macrobudgettair neutraal gebeurde. Indien de inschatting lager was dan de middelen die de vergunde zorgaanbieder in 2016 kreeg toegekend voor de ondersteuning van haar gebruikers, werden de budgetten van alle gebruikers met eenzelfde percentage vermeerderd. Indien de inschatting hoger was dan de middelen die de vergunde zorgaanbieder in 2016 kreeg toegekend voor de ondersteuning van haar gebruikers, werden de budgetten van alle gebruikers van die vergunde zorgaanbieder met eenzelfde percentage verminderd.

Het uitblijven van een brief over het toegekende persoonsvolgend budget (PVB) gaf eveneens aanleiding tot een klacht, ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst. Uit het onderzoek is gebleken dat er inderdaad iets misgelopen was bij het versturen van de brief. De zoon van de verzoekster had inderdaad een brief moeten ontvangen over de omzetting van zijn ondersteuning bij een vergunde zorgaanbieder naar een persoonsvolgend budget. Op basis van de inschatting van de ondersteuning door de vergunde zorgaanbieder besliste het VAPH dat de ondersteuning waarvan hij gebruikt maakte in het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering werd verdergezet onder de vorm van rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH). Uit het onderzoek bleek echter ook dat hij zijn ondersteuning bij de vergunde zorgaanbieder had stopgezet eind 2016. Daardoor werd zijn zorgvraag niet meer omgezet naar een persoonsvolgende financiering. De zoon van de verzoekster kan voor ondersteuning echter nog steeds een beroep doen op rechtstreeks toegankelijke hulp.

Een andere klacht betrof **de ontoereikendheid van het toegekende persoonsvolgend budget (PVB)** voor de zorg van de zoon. De ondersteuning van de zoon werd omgezet op basis van de inschatting van de vergunde zorgaanbieder. Het VAPH heeft geen fouten bij de omzetting van de ondersteuning naar een persoonsvolgend budget vastgesteld. Betrokkene werd uitgebreid ingelicht hoe deze omzetting van de ondersteuning heeft plaatsgevonden. Er werd tevens gewezen op de mogelijkheid van een nieuwe aanvraag voor een PVB.

Klachtenbeeld: Aanvraag, opstart of besteding van het persoonsvolgend budget: 8 klachten

Een klacht betrof **de lange wachttijd voor de storting van het terugvorderbaar voorschot van het persoonsvolgend budget (PVB)**. Uit het onderzoek bleek dat er een technisch probleem aan de basis lag. De taak om een terugvorderbaar voorschot te storten werd voor een aantal personen dubbel geregistreerd in de applicaties van het VAPH. Om te vermijden dat sommige personen een dubbel voorschot zouden ontvangen en het VAPH de tijd te geven dit probleem te verhelpen, werd de storting van de voorschotten

even uitgesteld. Dit had helaas tot gevolg dat de betaling van het voorschot voor de verzoeker werd vertraagd. Omwille van de dringendheid van het probleem werd deze klacht binnen de 10 dagen behandeld. Aan de verzoeker kon worden meegedeeld dat het VAPH het probleem inmiddels had opgelost en het terugvorderbaar voorschot werd uitbetaald.

Het moeten betalen van een bijdrage voor het bezoek van een sociaal-assistent gaf eveneens aanleiding tot een klacht. Omdat de verzoeker niet veel gebruik maakte van ondersteuning werd zijn ondersteuning in het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering verdergezet onder de vorm van rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH). De regelgeving voorziet echter dat binnen de RTH een vergunde zorgaanbieder een bijdrage mag vragen van maximaal € 5,13 per begeleiding.

Een andere klacht handelde tevens over **het niet ontvangen van het terugvorderbaar voorschot**. Ook hier lag een technisch probleem aan de basis van het uitblijven van de betaling van het terugvorderbaar voorschot. Daags nadien werd de opdracht tot betaling doorgegeven.

Een fout bij het invullen van het ondersteuningsplan persoonsvolgend budget (PVB) was eveneens het voorwerp van een klacht. Verzoeker had een hogere ernstcategorie willen aanvragen maar had in het ondersteuningsplan enkel de meervraag opgenomen. Dit gaf als resultaat dat een lager PVB werd aangevraagd en zou worden toegewezen dan het PVB dat ter beschikking was gesteld in het kader van de transitie van gebruikers van het persoonlijke-assistentiebudget (PAB). Het stopzetten van het oude ondersteuningsplan en het indienen van een nieuw zou echter tot gevolg hebben dat de aanvraagdatum waarmee de zorgvraag gerangschikt staat binnen de prioriteitengroep gewijzigd werd. Het VAPH heeft op basis van vaststellingen in het onderzoek uitzonderlijk beslist dat een nieuw ondersteuningsplan persoonsvolgend budget mocht worden ingediend maar met behoud van de datum van het initiële ondersteuningsplan.

Een andere klacht had als onderwerp **de laattijdige betaling van het werkkapitaal, problemen bij de registratie van overeenkomsten, en de communicatie van het VAPH**. Naar aanleiding van deze klacht werden technische problemen vastgesteld bij de uitbetaling van het werkkapitaal waarvan het VAPH nog niet op de hoogte was. Verder bleek uit het onderzoek dat de verzoekster de procedure voor het registreren van overeenkomsten niet correct toepaste waardoor de overeenkomsten niet geregistreerd werden. Het VAPH heeft de verzoekster de procedure voor het registreren van de overeenkomst nog eens toegelicht. Tot slot werd de verzoekster ingelicht over de verschillende mogelijkheden tot contactname met het agentschap. Verzoekster werd geïnformeerd dat het VAPH al het nodige doet om haar telefonische bereikbaarheid zo optimaal mogelijk te organiseren maar door een toename van het aantal telefonische gesprekken op een bepaald moment niet alle telefonische oproepen heeft kunnen beantwoorden.

Het VAPH ontving tevens een klacht over **problemen met het registreren van een overeenkomst met een groenezorginitiatief**. Dit had enerzijds als oorzaak dat een juridisch kader nog moest uitgewerkt worden. Anderzijds moest ook de applicatie van het VAPH aangepast worden. Ook dit vroeg enige tijd. Het VAPH kon de verzoekster bij de afsluiting van het klachtenonderzoek melden dat de overeenkomst geregistreerd was en de kosten konden ingebracht worden.

(**Een groenezorginitiatief** wordt georganiseerd door een bedrijf, een vereniging of een particulier die activiteiten van land- of tuinbouwproductie aanbiedt, of activiteiten die betrekking hebben op de omgang met planten of dieren. Voorbeelden van groenezorginitiatieven zijn een zorgboerderij, een dierenasiel, een dierenpension, een belevingshoeve. De dagactiviteiten gebeuren onder begeleiding.)

Een verzoekster diende klacht in omdat zij **geen antwoord kreeg op haar vraag wanneer het terugvorderbaar voorschot zou worden uitbetaald**. Uit het onderzoek bleek dat de verzoekster en haar zoon gedomicilieerd zijn in Wallonië. Om ondersteuning te kunnen krijgen van het VAPH moet de persoon met een handicap en zijn bewindvoerder wonen of verblijven in Vlaanderen, of in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Personen die in Wallonië wonen kunnen echter ondersteund worden door een door het VAPH erkende en gesubsidieerde voorziening in toepassing van het samenwerkingsakkoord van 5 juni 2009 tussen de Vlaamse Gemeenschap en het Waals Gewest. Het samenwerkingsakkoord is echter nog niet aangepast aan de situatie van de persoonsvolgende financiering. Er is dan ook geen rechtsgrond voor de

toekenning van een persoonsvolgend budget (PVB) aan een persoon met een handicap die in Wallonië woont. Het VAPH had de verzoekster echter onterecht een brief gestuurd dat de ondersteuning in het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering werd omgezet naar een persoonsvolgend budget. Het is wel de bedoeling om het samenwerkingsakkoord aan te passen maar er moet nog uitgeklaard worden of het VAPH de zorgaanbieder rechtstreeks zal financieren of dat er toch een persoonsvolgend budget (PVB) ter beschikking zal gesteld worden dat ook in cash kan besteed worden. In afwachting van de aanpassing van de regelgeving besliste het VAPH dat de verzoekster het ter beschikking gestelde persoonsvolgend budget (PVB) mocht besteden volgens de in de regelgeving vastgelegde bestedingsregels. Wij stelden de verzoekster tevens gerust dat ook na de aanpassing van de regelgeving het mogelijk zal blijven om ondersteuning van Vlaanderen te genieten.

Een andere klacht betrof de beslissing om **de aanvraag voor een persoonsvolgend budget (PVB) na noodsituatie niet te beoordelen wegens het laattijdig overmaken van het noodzakelijke aanvraagdocument**. Op basis van vaststellingen tijdens het onderzoek heeft het VAPH uitzonderlijk beslist de aanvraag van een persoonsvolgend budget na noodsituatie als tijdig ingediend te beschouwen. Het VAPH heeft daarna de tijdelijkheid beoordeeld en beslist een tijdelijk persoonsvolgend budget na noodsituatie ter beschikking te stellen.

Klachtenbeeld: Terbeschikkingstelling van het persoonsvolgend budget (PVB): 9 klachten

Het VAPH ontving een klacht over **het niet communiceren van de datum waarop het PVB ter beschikking zou gesteld worden**. Bovendien gaf de verzoeker aan dat het complexe systeem en de lange wachttijd bij hem de indruk wekte dat corruptie bij de toekenning van een persoonlijke-assistentiebudget (PAB) en een persoonsvolgend budget (PVB) mogelijk was. De hoogte van het budget van de verzoeker werd meegedeeld. Het VAPH kan de verzoeker helaas niet meedelen wanneer het budget effectief ter beschikking zal worden gesteld. De transitie van zijn zorgvraag en het juridisch kader werden toegelicht opdat de verzoeker begrijpt volgens welke regelgevende procedures de budgetten worden toegekend en welke garanties werden ingebouwd om de gelijke behandeling van personen met een handicap te garanderen.

Acht klachten betroffen **het nog niet ontvangen van het persoonsvolgend budget (PVB)**. Er werd telkens nagegaan of de dossiers van de verzoekers in orde waren. Indien dit het geval was, werden de verzoekers geïnformeerd dat de toewijzing van een PVB helaas niet inhoudt dat er onmiddellijk een PVB ter beschikking gesteld wordt. De Vlaamse Regering bepaalt jaarlijks het budget dat ter beschikking kan gesteld worden aan personen met een handicap voor hun persoonsvolgend budget. Er zijn echter meer vragen dan beschikbare budgetten en daarom wordt er gewerkt met prioriteitengroepen. De prioriteitengroep en de aanvraagdatum is bepalend voor wanneer een persoon een PVB zal ontvangen. Verzoekers werden telkens ook op de hoogte gebracht over hun eventuele mogelijkheden.

Klachtenbeeld: Doorverwijzingen: 15 klachten

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 15 door te verwijzen klachten ontvangen.

Het VAPH heeft 3 personen **doorverwezen naar de FOD Sociale Zekerheid, Directie-generaal Personen met een Handicap**. Een klacht betrof de dienstverlening van de FOD Sociale Zekerheid, Directie-generaal Personen met een Handicap. Het uitblijven van een reactie op de vraag naar een attest voor het verkrijgen van het sociaal tarief gaf tevens aanleiding tot een klacht. Een laatste klacht betrof een klacht over het contact met een arts naar aanleiding van een aanvraag voor een tegemoetkoming voor een parkeerkaart.

Een klacht over misbruik van een tegemoetkoming werd **doorverwezen naar de Federale Ombudsman**.

Er werden 3 verzoekers **doorverwezen naar het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)**. Een klacht handelde over een incident in het revalidatiecentrum, een andere over de stopzetting van de dienstverlening door het revalidatiecentrum. Een andere klacht betrof de hernieuwingstermijn van een orthopedische driewieler.

Een klacht over de gevolgen van de registratie als zelfstandige op het inkomen als persoon met een handicap werd **doorverwezen naar de sociale dienst van de mutualiteit**.

Eén klacht betrof de **dienstverlening van De Lijn**, en meer bepaald de belbus. Omdat de klacht ook bezorgd werd aan het Kabinet van minister Ben Weyts werd verzoeker niet meer doorverwezen maar ingelicht dat het kabinet van minister Ben Weyts bevoegd was voor het aangekaarte probleem.

Een andere klacht betrof de negatieve houding van een werkgever van een persoon met een handicap ten opzichte van de re-integratieprocedure. Verzoekster werd **doorverwezen naar de dienst Toezicht op het Welzijn op het Werk**.

Een andere klacht betrof een anonieme melding van domiciliefraude. De klacht werd **doorverwezen naar het betrokken gemeentebestuur**.

Een klacht over het overmaken van persoonlijke gegevens van genietters van een sociaal tarief aan Infrax (operator die taken uitvoert voor een distributienetbeheerder) werd **doorverwezen naar de FOD Economie**.

Een klacht over de dienstverlening van de tewerkgestelde assistent werd doorverwezen naar het sociaal secretariaat aangezien de verzoekster vragen had over de gevolgen van ontslag. Verzoekster werd ook geïnformeerd over de mogelijkheid van ondersteuning door een bijstandsorganisatie.

Het vervoer van en naar het revalidatiecentrum maakte eveneens voorwerp uit van een klacht. Verzoekster werd **doorverwezen naar het betrokken revalidatiecentrum**. Onderzoek had namelijk uitgewezen dat er hieromtrent geen regelgeving bestaat. Het vervoer betrof een eigen initiatief van het revalidatiecentrum.

Een laatste klacht betrof de **dienstverlening van de Christelijke Mutualiteit**. Verzoeker werd doorverwezen naar de interne klachtenprocedure van de Christelijke Mutualiteit.

Klachtenbeeld: Klachten over communicatie, hulpmiddelen of de inschrijvings- en aanvraag-procedure

Een klacht betrof de behandeling van de aanvraag van hulpmiddelen. Zowel de gevolgde procedure, de procedure voor de Heroverwegingscommissie en de doorlooptijd werden aangekaart. Naar aanleiding van het klachtenonderzoek werden er fouten in de dossierbehandeling vastgesteld. Het dossier werd op de eerstvolgende zitting van de Heroverwegingscommissie geagendeerd. Naar aanleiding van het advies van de heroverwegingscommissie werd een goedkeuringsbeslissing opgemaakt voor de tegemoetkoming in de aankoop van de gevraagde hulpmiddelen. Het VAPH zal de afspraken rond de te volgen procedures intern nog eens extra onder de aandacht brengen.

Een andere klacht betrof de weigering van de Bijzondere Bijstandscmissie om een aanvullende tegemoetkoming te verlenen voor een gevraagd hulpmiddel. Uit het onderzoek bleek dat de verzoeker inmiddels een ander hulpmiddel wenst dan datgene dat werd voorgelegd aan de Bijzondere Bijstandscmissie. De vraag voor het nieuwe hulpmiddel werd opnieuw voorgelegd aan de Bijzondere Bijstandscmissie met een persoonlijke motivering van de verzoekster. Op basis van de elementen in het dossier werden ook andere refertebedragen toegekend.

Klachtenbeeld: Tweede lijn klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst

Een klacht over de weigering van het VAPH om buitenlandse tolken te vergoeden met de voorziene L-uren (d.i. tolkopdrachten in de Leefsituatie) gaf aanleiding tot een Tweede Lijn klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst. Uit het onderzoek van het VAPH bleek dat het wettelijk niet mogelijk is om buitenlandse tolken te vergoeden met de L-uren. De regelgeving bepaalt dat enkel de dienstverlening, verstrekt door tolken Vlaamse Gebarentaal en schrijftolken, kan vergoed worden. In het kader van de Tweede Lijn klachtenbehandeling werd verdere toelichting gevraagd over de regelgeving. De regelgeving, inclusief de nota aan de Vlaamse Regering die de bedoeling van de regelgeving toelicht, werden overgemaakt aan de Vlaamse Ombudsdienst.

8.3 KLACHTENBEELD 2017: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

Klachtenafhandeling is een onderdeel van het **kwaliteitsmanagement** van het agentschap Jongerenwelzijn. Op een behoorlijke en afdoende wijze omgaan met klachten van cliënten draagt in belangrijke mate bij aan een succesvolle organisatie. Ook vanuit de optiek van maatschappelijk verantwoord ondernemen ('*corporate governance*') is adequaat en zorgvuldig omgaan met klachten cruciaal. Zeker in het licht van een toenemende roep om transparantie en een kritischer wordende samenleving. Elke klacht wordt dan ook omzichtig afgehandeld ten behoeve van de verzoeker en ten behoeve van de organisatie. Het is niet zo dat bij elke (gegronde) klacht het beleid moet bijgestuurd worden, maar bij elke klacht is het de moeite waard om stil te staan bij het beleid.

JO-lijn maakt jaarlijks een **informatieve nota** op die wordt besproken op de directieraad van het agentschap Jongerenwelzijn. 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 JO-lijn wordt kritisch bekeken en afgetoetst aan de verwachtingen van cliënten, maar daarnaast ook – indien nodig – die van de andere entiteiten of afdelingen binnen het agentschap of zelfs het agentschap Jongerenwelzijn 'an sich'. Wat de informatieve nota betreft die JO-lijn zal opmaken in 2018 over het werkjaar 2017, zullen we het over een andere boeg gooien. JO-lijn zal bij de opmaak vertrekken vanuit **de acht waarden waar het agentschap Jongerenwelzijn voor staat**. Deze acht waarden zijn: Integer, open, engagement, teamspirit, doe gewoon, gedreven, verbindend en deskundig. JO-lijn zal elk van deze waarden be- en toelichten aan de hand van casussen die in de loop van 2017 door JO-lijn behandeld werden. Het is onze intentie om de acht waarden te benaderen vanuit "good practices" uit 2017, maar evenzeer vanuit dossiers die op dit vlak minder kunnen dienen 'als voorbeeld'.

Door deze werkwijze te hanteren voor de informatieve nota maken we aansluiting met één van de verbetertrajecten die momenteel op macroniveau lopen binnen het agentschap Jongerenwelzijn. Het agentschap is reeds geruime tijd bezig rond organisatiestructuur, en dit met zeer gerichte begeleiding vanuit een externe organisatie. Dit heeft in 2017 geleid tot het distilleren van enkele concrete verbetervoorstellen waarvan het 'herwaarderen van onze waarden' er één is.

Zoals reeds eerder aangehaald, kijkt JO-lijn ook op een kritische manier naar zijn eigen werking en wordt er bijgestuurd waar nodig. In januari 2018 werd – met enige vertraging - het vernieuwde registratiesysteem in gebruik genomen. Dit moet toelaten om nog meer beleidsrelevante informatie te genereren.

Het voortdurend wisselende hulpverleningslandschap, de specifieke noden van melders, de veranderende samenleving en de vluchtigheid der dingen, zetten JO-lijn ertoe aan om meer te investeren in het volgen van opleidingen en het bijwonen van thematische studiedagen. JO-lijn onderneemt ook een poging om een 'netwerk van relevante personen' om zich heen te vergaren waarmee kan afgestemd en afgetoetst worden. Andere invalshoeken, visies en ervaringen zijn op dit vlak verrijkend. Vooraanstaande partners hier zijn het kinderrechtencommissariaat en de Vlaamse Ombudsdienst.

Klachten per afdeling

Voor 2017 zijn er klachten geformuleerd over de afdelingen Ondersteuningscentra en sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening, Continuïteit en Toegang, de Gemeenschapsinstellingen en de afdeling Voorzieningsbeleid.

Afdeling Ondersteuningscentra en sociale diensten jeugdrechtbank

Voor 2017 waren er **zes gegronde klachten** met betrekking tot de dienstverlening van de Ondersteuningscentra jeugdzorg en de sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening. Voor een afdeling van deze omvang, waarbij contact met cliënten de prioritaire opdracht vormt, mag er misschien wel gesproken worden van 'slechts' zes. Zeker ook gezien de toename in het aantal klachten, ook voor wat deze afdeling betreft.

Binnen de gegronde klachten werden volgende ombudsnormen geschonden: afdoende motivering, deugdelijke correspondentie, actieve dienstverlening, correcte bejegening, gelijkheid en onpartijdigheid, goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid, en overeenstemming met het recht. JO-lijn stelt in eerste instantie vast dat er geen significante stijging is van het aantal geschonden ombudsnormen t.o.v. 2016, doch wel een grotere verscheidenheid aan geschonden ombudsnormen. Hierbij valt het op dat de geschonden ombudsnormen vaak een 'communicatieve component' hebben. Ook hier kan er een verband gelegd worden met de stijging binnen de werking van JO-lijn op het vlak van 'verzoenend werken'. Deze werkwijze van JO-lijn wint voor dergelijke problematieken zeker aan kracht.

Er waren in 2017 ook **ongegronde klachten**. Deze hebben voornamelijk betrekking op de dienstverlening van de consulenten die de hulpvraag onderzoeken en samen met de cliënt bepalen welke jeugdhulp het meest aangewezen is. Het betreft hier klachten die handelen over de gevoerde, of afwezige, communicatie tijdens het hulpverleningsproces: verzoekers hebben 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.

Binnen het klachtenonderzoek maakt JO-lijn, in samenspraak met de consulent, een reconstructie van de contacten, vergaderingen en overlegmomenten van de consulent met de verzoekers, de minderjarigen of de hulpverleners. JO-lijn toetst vervolgens deze informatie af aan de bestaande regelgeving.

Binnen de formele klachtenbehandeling botst het soms tussen 'de toetsingsgronden' en de vraag van de melder. De formele klachtenbehandeling komt hierbij niet steeds tegemoet aan de vraag van de melder omdat de formele toetsingsgronden niet altijd over inhoudelijke thema's van de hulpverlening gaan. Om deze spreidstand tussen de 'inhoudelijke vraag van de cliënt' en de 'formele klachtenbehandeling volgens het klachtendecreet' op te vangen, bieden opnieuw de verbindende gesprekken en/of de conciliërende klachtenbehandeling een zeer waardevol en constructief alternatief. Voor het werkjaar 2017 situeren de meeste 'alternatieve afhandelingswijzen' zich binnen de afdeling ondersteuningscentra jeugdzorg en sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening.

JO-lijn merkt op dat intensief te werk gaan, binnen een verbindend en verzoenend kader, het meest tegemoetkomt aan de noden van de melder. JO-lijn gaat hierbij heel actief aan de slag met melder en consulent. Deze werkwijze kan een bijkomende werkbelasting meebrengen voor de betrokken consulent. Er wordt echter ook een inspanning gevraagd van de melder: hij wordt op zijn verantwoordelijkheid gewezen en aangesproken op het actief mee zoeken naar een oplossing. Het vraagt van alle partijen het engagement om er gezamenlijk (opnieuw) de schouders onder te zetten.

Afdeling Gemeenschapsinstellingen

Voor 2017 waren er **twee gegronde klachten** met betrekking tot de dienstverlening van de Gemeenschapsinstellingen. Dezelfde bedenking als hierboven bij de afdeling Ondersteuningscentra jeugdzorg en Sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening kan worden gemaakt: 'slechts twee' gegronde klachten. Ook binnen de werking van de gemeenschapsinstellingen is contact met jongeren en hun context hun basisopdracht. De geschonden ombudsnormen betroffen voor deze afdeling 'correcte bejegening' en 'overeenstemming met het recht'.

Elke contactname door een jongere die verblijft in een **gemeenschapsinstelling**, met de klachtenlijn van JO-lijn, wordt per definitie als een formele klacht opgenomen. Per 1 november 2017 ging een nieuwe regeling rond extern toezicht voor kinderen en jongeren in Vlaamse jeugdinstanties van kracht (*Decreet houdende het externe toezicht en de externe klachtenregeling bij voorzieningen voor vrijheidsbenemende opvang van kinderen en jongeren*). In dit decreet, welk een parlementair initiatief betreft, wordt voorzien in de oprichting en organisatie van een Commissie van Toezicht voor jeugdinstanties. De uitvoering zal gebeuren door 14 'maandcommissarissen'. Dit zijn vrijwilligers die actief zullen aanwezig zijn in de verschillende gemeenschapsinstellingen te Ruiselede, Wingene, Beernem, Mol (De Hutten en De Markt), Everberg, Tongeren alsook in de Proeftuinen Jez11, De Overstap, De Switch en de Leemwinning. De maandcommissarissen worden opgeleid en aangestuurd door het Kinderrechtencommissariaat. De verhouding JO-lijn – Commissie van Toezicht (maandcommissarissen en Kinderrechtencommissariaat), wat betreft klachten van jongeren die in een gemeenschapsinstelling verblijven, zal in het voorjaar van 2018 bekeken worden in onderling overleg. In afwachting van een eventuele wijziging in de verhoudingen, blijft JO-lijn de behandelende instantie voor klachten van minderjarigen uit de gemeenschapsinstellingen.

Afdeling Continuïteit en toegang

Voor de afdeling Continuïteit en Toegang werd in 2017 **geen gegronde klacht** geregistreerd.

Voor deze afdeling werden echter heel wat ongenoegens aangemeld m.b.t. het niet toegekend krijgen van een Persoonlijke-Assistentiebudget (PAB). In het bijzonder wordt de brief, waarmee cliënten in kennis worden gesteld van de beslissing, vaak als onduidelijk, dubbelzinnig en onvoldoende gemotiveerd ervaren. Dit leidt tot misverstanden of onbegrip bij cliënten en met dit gevoel kloppen ze aan bij JO-lijn.

Afdeling Voorzieningenbeleid

Wat de afdeling Voorzieningenbeleid betreft, situeren de klachten zich binnen de 'tweede lijn' dienstverlening.

JO-lijn behandelde in 2017 8 interne tweede lijn klachten volgens de formele klachtenprocedure over de dienstverlening van de private voorzieningen. Van deze 8 interne tweede lijn klachten werden **2 klachten gegronnd** verklaart.

Meer toelichting hierbij wordt gegeven bij punt 11.3 van de klachtenrapportage.

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 in 2017 die JO-lijn in de kijker wil zetten:

Consulenten en in het bijzonder hun positie bij vechtscheidingen

Zowel bij de informatielijn als bij de klachtenlijn van 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 de ondersteuningscentra jeugdzorg onderzoeken en bewaken de 'maatschappelijke noodzaak'¹, consulenten bij de sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening hebben o.m. een adviserende bevoegdheid naar de jeugdrechter toe. Binnen deze centrale posities verkrijgen consulenten vanuit verschillende hoeken en van verschillende actoren informatie. Naast deze verschillende functies, vervullen zij ook nog eens onderscheiden opdrachten. Binnen de vrijwillige jeugdhulpverlening hebben zij o.m. de taak om de cliënten toe te leiden naar een mogelijke gezamenlijke oplossing. Binnen de contouren van de gerechtelijke jeugdhulpverlening streven de consulenten er telkens opnieuw naar om de verschillende actoren ook binnen dit gedwongen kader toch te laten samenwerken.

Deze betrokkenheid in vele, en diverse aangelegenheden, en binnen verschillende kaders, zou een indicatie kunnen zijn van waarom het merendeel van de meldingen en klachten handelen over consulenten bij de afdeling OSD. Specifieker handelen de meldingen en klachten **over communicatie (in de brede zin) tussen cliënten en consulenten**.

Binnen de hierboven geschetste algemene context is er één thema dat JO-lijn wil belichten. Het betreft een thema dat reeds gedurende meerdere jaren meer en meer aan bod komt, maar in 2017 echt in het oog springt wat betreft het aantal meldingen/klachten in absolute cijfers. Concreet gaat het om de positie en/of aanpak van consulenten inzake **(v)echtscheidingen en ouderverstoting**. 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, welke finaal gericht wordt op de consulent. De ongenoegens en klachten die JO-lijn bereiken omtrent dit thema, handelen stevast over de 'neutraliteit', 'de neutrale positie' van de consulent, of in ogen van de melder, 'het ontbreken of niet

¹ Maatschappelijke noodzaak 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.

voldoende aanwezig zijn hiervan'. Melders weten dat het tot de opdracht van de consulent behoort om de jeugdrechter te adviseren, om voorstellen uit te werken omtrent de te initiëren jeugdhulpverlening ten aanzien van een minderjarige, en richten dan ook meer en meer hun pijlen op deze groep van professionele krachten. JO-lijn vat een klachtenbehandeling steeds aan met het objectiveren van de situatie, aan- of afwezigheid van handelingen van consulenten inclusief. Dit gebeurt voornamelijk aan de hand van het overlopen van de gevoerde communicatie, de contacten van de consulent met de verschillende betrokkenen en het aan- of afwezig zijn van 'de stem' van de beide ex-partners in de verslaggeving naar de jeugdrechter. In tegenstelling tot de stijging van het aantal ongenoegens omtrent dit thema, werden er voor wat 2017 betreft minder formele klachten behandeld hieromtrent. Wanneer JO-lijn melders vraagt om hun ongenoegens te concretiseren, blijkt dit moeilijk te zijn en wordt het - ook voor de melders - snel duidelijk dat het hier vaak een burgerlijke materie betreft. JO-lijn doet melders het aanbod om hen te willen coachen i.f.v. het aangaan met gesprekken met de verwijzers, maar maakt hen daarbij tegelijk meteen duidelijk dat er geen grond is voor een formeel klachtenonderzoek.

Vraag naar een nieuwe consulent

Een ander veel voorkomend ongenoegen waarmee melders aankloppen bij JO-lijn is dat men zich niet gehoord voelt wanneer men **de vraag stelt om hun dossier door een andere consulent te laten (verder) behandelen**. Melders die het aanvoelen hebben dat de hulpverleningsrelatie met de consulent in een zodanige impasse zit, en om deze reden een andere consulent willen op hun dossier, geven tegenover JO-lijn aan dat aan deze vraag niet of nauwelijks gehoor wordt gegeven door de teamverantwoordelijken van de betreffende consulenten. Ook deze ongenoegens stromen nooit door tot de formele klachtenbehandeling. Reden hiervoor is dat het al dan niet inwilligen van de vraag tot aanstelling van een andere consulente, behoort tot de appreciatie van de teamverantwoordelijke. Formeel kan JO-lijn hier niet tussenkomen binnen het kader van een formele klachtenbehandeling. Deze boodschap omtrent de positie van JO-lijn en de beoordelingsbevoegdheid van de teamverantwoordelijke, wordt van bij aanvang van het ontvangen van het ongenoegen of de melding meteen gegeven aan de melders. Wel kijkt JO-lijn mee waar ondersteuning kan geboden worden in die gevallen waar de partijen hiervoor openstaan.

Pleegzorg

Ook pleegzorg gerelateerde zaken waren in 2017 een vaak terugkerend onderwerp van ongenoegens en/of klachten bij JO-lijn. De klachten/ongenoegens die hierbij geformuleerd worden zijn van verschillende aard: pleegzorgers 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 de 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 binnen de vrijwillige jeugdhulpverlening, beklagen zich erover dat ze vaak onvoldoende betrokken worden bij een terugkeer naar huis. In sommige gevallen worden zij geconfronteerd met een abrupte terugkeer van het pleegkind naar het thuismilieu of naar een ander pleeggezin. Biologische ouders uiten dezelfde soort ongenoegens of klachten maar dit vaker binnen de gerechtelijke jeugdhulpverlening.

Op 1 september 2017 trad de **nieuwe wet op het statuut voor pleegzorgers** in werking². Dit burgerrechtelijke statuut omvat een aantal ingrijpende veranderingen voor pleegzorgers. Zo kunnen pleegzorgers binnen perspectiefbiedende pleegzorg voortaan rechtsgeldig alle dagdagelijkse beslissingen nemen die nodig zijn voor het pleegkind. Pleegzorgers kunnen zich in het belang van het pleegkind voortaan ook tot de (familie- of jeugd-)rechter wenden voor alle zaken met betrekking tot het kind waarvoor een beslissing nodig is, indien de ouders geen beslissing (kunnen) nemen. Na afloop van een pleegsituatie die langer dan een jaar duurde, worden pleegzorgers voortaan, net als grootouders, ook beschouwd als personen met een bijzondere affectieve band ten opzichte van het kind en kunnen op die basisvragen om

² Wet van 19 maart 2017 tot wijziging van de wetgeving tot invoering van een statuut voor pleegzorgers.

contact te houden met het kind. De afspraken daarover worden door de dienst voor pleegzorg gemaakt bij het einde van de plaatsing. Komt er daarna een haar in de boter, dan kunnen de pleegouders bij de (familie- of jeugd-)rechtbank terecht. Deze wijzigingen kunnen leiden tot meer informatievragen bij JO-lijn over pleegzorg. Mogelijk komt er in de (nabije) toekomst ook een verschuiving van de aard van de klachten m.b.t. pleegzorg: dit zowel langs de kant van de biologische ouders, als langs de kant van de pleegzorgers. De inwerkingtreding van de wet die dit statuut invoerde is echter te recent om hier vanuit JO-lijn nu reeds vaststellingen rond te doen, laat staan conclusies te trekken.

Gemeenschapsinstellingen

Klachten over de dienstverlening van de gemeenschapsinstellingen komen van jongeren die er verblijven. De klachten handelen quasi uitsluitend over individuele situaties. Het decreet houdende het externe toezicht en de externe klachtenregeling bij voorzieningen voor vrijheidsbenemende opvang van kinderen en jongeren, voorziet in de **figuur van maandcommissarissen**. Deze 'vrijwilligers' zullen op geregelde tijdstippen aanwezig zijn in de gemeenschapsinstellingen en fungeren als eerste, extern, klankbord m.b.t. ongenoegens/mogelijke klachten van jongeren. Hun aanwezigheid zou ertoe kunnen leiden dat JO-lijn in de (nabije) toekomst minder klachten van jongeren uit gemeenschapsinstellingen zal ontvangen. De exacte onderlinge positionering en hoe de klachtenbehandeling van deze jongeren zal gebeuren maakt onderwerp van gesprek uit tussen het Kinderrechtencommissariaat en het agentschap Jongerenwelzijn.

Continuïteit en toegang

Sinds 1 maart 2014 werd de integrale jeugdhulp via het decreet van 12 juli 2013 geïmplementeerd in heel Vlaanderen. Net als in 2016 kreeg JO-lijn in 2017 een stijgend aantal vragen en klachten over het aanvragen of de weigering van een **Persoonlijke-Assistentiebudget** (PAB). Voor melders is de **communicatie** meermaals **onduidelijk en ontoereikend**. Dit werd gemeld aan de afdeling ACT van Jongerenwelzijn.

Vlaamse Ombudsdienst

In tegenstelling tot in 2016 werden er in 2017 wel klachten voor behandeling vanuit de Vlaamse Ombudsdienst doorverwezen naar JO-lijn. JO-lijn stelt hierbij vast dat het vaak gaat om dossiers die reeds gekend zijn bij JO-lijn. Het is een **vaststelling dat melders zich steeds vaker tot verschillende instanties wenden**. Zo zien we in 2017 meermaals een melding van een ongenoegen dat (tegelijk), zowel naar het Kabinet van minister Vandeurzen, als naar het Kinderrechtencommissariaat, als naar de Vlaamse Ombudsdienst, als naar JO-lijn wordt verzonden. Afstemming van wie wat opneemt is hierbij noodzakelijk en draagt bij tot een efficiënte behandeling van de klacht en/of ongenoegen. De oproep van de Vlaamse Ombudsdienst aan de welzijnsoverheid om betrouwbaar, open en transparant te zijn, is evenwel nog voor verbetering vatbaar. JO-lijn stelt vast dat vragen van cliënten voor dossierinzage of een transparante communicatie, nog te vaak tot ongenoegens leidt.

Hierbij aansluitend, maar niet te herleiden tot de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst, is 2017 ook het jaar gebleken van de **'aanhoudende' melder**'. In 2017 wordt JO-lijn geconfronteerd met melders die klacht na klacht formuleren, en elk antwoord van JO-lijn aangrijpen om nieuwe klachtenbehandelingen te openen. Hier wordt JO-lijn als klachtenbehandelende instantie binnen het agentschap Jongerenwelzijn ook zeker zelf niet gespaard. De uitkomst van klachtenonderzoeken wordt keer op keer door bepaalde melders in vraag gesteld, niet akkoord gegaan of als ontoereikend en naast de kwestie bevonden. Het stelde Jo-lijn voor de uitdaging om een manier te vinden om hiermee om te gaan. Ook was 2017 het jaar waarin melders via 'openbaarheid van bestuur' allerlei documenten, communicatie, verslagen, ... begonnen op te vragen. De behandeling van deze aanvragen heeft een grote tijdsinvestering gevraagd van JO-lijn. Beide zaken zullen onderwerp van (zelf)reflectie zijn in 2018 m.b.t. het zoeken van oplossingen voor dergelijke situaties waarbij de reikwijdte van een dienstverlening best zeer erg onder spanning kan komen te staan.

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 JO-lijn gaan minder over tot het formuleren van een (formele) klacht. Het is de kracht van de werking van JO-lijn en de openheid van de andere afdelingen van het agentschap Jongerenwelzijn dat er finaal zo weinig formele klachten zijn. Dat 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 **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 JO-lijn primeert de kwaliteit van de klachtenafhandeling op de behandeltermijn.

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 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 2017: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID – VLAAMSE SOCIALE BESCHERMING– VLAAMSE ZORGKAS

Agentschap Zorg en Gezondheid

De meeste eerstelijnsklachten (11 van de 16) over Zorg en Gezondheid gaan, net als in 2016, over de erkenning van de gezondheidszorgberoepen. Daarvan waren 8 klachten ontvankelijk, waarvan 3 gegrond. Bij 2 van die klachten was er een technisch probleem waardoor de verzoeker zijn erkenningsbesluit niet had ontvangen of niet kon openen. De verzoeker kreeg dan zijn besluit opnieuw toegestuurd. Bij 1 klacht werd het stageplan van de betrokkene verkeerd geregistreerd, zodat zij pas een maand later kon worden erkend. Dit werd rechtgezet en de betrokkene kreeg retroactief een erkenning.

Bij de niet-gegronde klachten (5) kon de verzoeker geholpen worden met het aanleveren van meer informatie over de erkenningsprocedure of het opnieuw versturen van een document dat de verzoeker niet terugvond.

Daarnaast ontving Zorg en Gezondheid slechts 2 ontvankelijke klachten. De eerste klacht ging over een prijsverhoging in een ouderenzorgvoorziening die was goedgekeurd door het agentschap. De prijsverhoging en de procedure om de prijsverhoging toe te kennen, bleken na onderzoek van de klacht correct te zijn gebeurd. De klacht was dus niet gegrond.

Bij de andere ontvankelijke en gegronde klacht raakte de verzoeker er niet wijs uit hoe hij zijn vaccinatiegegevens kan bekijken en tot welke instantie hij zich daarvoor moet wenden. Het kan inderdaad voor een burger onduidelijk zijn welke overheid over welke gezondheidsgegevens beschikt. Deze verzoeker kreeg alvast de uitleg hoe hij de gegevens kan bekijken die in het Vlaamse platform Vitalink zijn opgeslagen. De federale overheid werkt aan een *'personal health viewer'*, aangekondigd voor het eerste kwartaal van 2018, waarmee de burger toegang krijgt tot al zijn medische gegevens.

Vlaamse Sociale Bescherming

Klachten over de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden

Van de 19 ontvankelijke klachten over de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden, handelden de meeste (12) klachten over de onredelijke behandeltermijn van de aanvraag of over de herziening van het dossier. Deze lange termijn had te maken met problemen bij de federale overheidsdienst directie-generaal personen met een handicap (DG PMH).

Het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming heeft de tegemoetkoming hulp aan bejaarden overgenomen op 1 januari 2017, maar gegevens over bestaande dossiers bevonden zich begin 2017 nog in de informatica-applicatie van de federale Directie-Generaal Personen met een Handicap (DG PMH). De bestaande dossiers konden niet tijdig gemigreerd worden naar Vlaanderen, door problemen met de softwareapplicatie bij de DG PMH. Deze problemen hadden ook tot gevolg dat er gedurende een lange periode geen dossiers behandeld konden worden. De perikelen bij de DG PMH, waar de Vlaamse overheid geen vat op heeft, hebben nog tot in de zomerperiode 2017 geduurd. Sindsdien worden maandelijks THAB-dossiers gemigreerd. De problemen bij de DG PMH waren echter nog niet volledig van de baan, wat gevolgen had voor de behandeling van de openstaande aanvragen en herzieningen. Er kon wel reeds gestart worden met het wegwerken van de opgelopen achterstand.

Een belangrijk element in de behandeling van de THAB-aanvragen is de inschaling van de vermindering van de zelfredzaamheid. Deze inschaling wordt in een eerste fase verder uitgevoerd door de medische dienst van de DG PMH. Wegens de softwareproblemen en andere problemen bij de DG PMH is de inschaling van de Vlaamse THAB-aanvragen in 2017 niet vlot verlopen en dat heeft dan ook zijn invloed op de totale

behandelingstermijn van deze aanvragen. Ondertussen verlopen de inschalingen vlotter en dat zal dan ook in 2018 een positieve invloed hebben op de totale behandelingstermijn.

Ook haalden de verzoekers vaak de onbereikbaarheid aan van de DG PMH. Voor een aantal van hen is het bovendien niet duidelijk welke instantie bevoegd is voor de behandeling van de aanvraag of de herziening: de DG PMH of de zorgkas. Bij de DG PMH wordt sinds januari 2017 automatisch doorverwezen naar de zorgkas voor de dossiers in Vlaanderen.

Eén ontvankelijke klacht handelde over de briefwisseling die nog steeds afkomstig is van de DG PMH, hoewel de zorgkas reeds bevoegd is voor de behandeling van het dossier. Het gaat over een dossier in de overgangsfase, waarbij de DG PMH tijdelijk de briefwisseling nog verzorgde.

Daarnaast werd een ontvankelijke klacht ingediend over de wijziging van een rekeningnummer voor de uitbetaling, waarvoor de bank moet bevestigen dat de betrokkene titularis is van het nieuwe rekeningnummer.

Klacht over de administratieve geldboete

De klacht over de boete werd ingediend naar aanleiding van de invordering van de boete door een gerechtsdeurwaarder. De geldboete werd terecht opgelegd. Deze klacht is bijgevolg zonder grond.

Klacht over de aansluiting bij de zorgkas

Er werd tenslotte een klacht ingediend over de aansluiting bij de zorgkas van een koppel dat niet langer in Vlaanderen woont. Personen die Belgisch sociaal verzekerd zijn wegens een vroegere tewerkstelling in Vlaanderen, moeten als inkomende grensarbeider verplicht aansluiten. Zij kunnen ook als inkomende grensarbeider aanspraak maken op de tegemoetkomingen van de Vlaamse sociale bescherming. Dit werd verder toegelicht in het antwoord aan de betrokkenen.

Klachten over het basisondersteuningsbudget

Er waren 12 onontvankelijke klachten over het basisondersteuningsbudget (BOB). De 12 klachten over het BOB waren onontvankelijk omdat ze handelen over het beleid en de regelgeving met betrekking tot het BOB. Het gaat om personen die gebruik maken van rechtstreeks toegankelijke hulp, en die niet aan de voorwaarden van een BOB voldoen. Zij stonden immers niet op de wachtlijst voor niet-rechtstreeks toegankelijke hulp bij het VAPH, of bij de Intersectorale Toegangspoort voor Jeugdhulp. Zij wensen echter eveneens een BOB te ontvangen om hun rechtstreeks toegankelijke hulp te betalen.

Vlaamse Zorgkas

3 van de 9 klachten die de Vlaamse Zorgkas ontving, bleken gegrond. Het ging drie keer om een onterechte vraag naar betaling van de zorgpremie.

Bij de eerste klacht kreeg de verzoeker de vraag om de zorgpremie te betalen, maar deze persoon was vrijgesteld van deze zorgpremie. De verzoeker werd door de zorgkas verwittigd dat hij zijn zorgpremie niet hoefde te betalen. Het achterliggende probleem, een tijdelijk mankement in de doorstroom van informatie over de vrijstellingen bij de zorgkas, werd opgelost.

Bij de tweede gegronde klacht bleek de verzoeker zijn zorgpremie al betaald te hebben bij een andere zorgkas. De Vlaamse Zorgkas was hiervan echter niet op de hoogte gebracht door die zorgkas. Ook hier werd de verzoeker ervan verwittigd dat hij zijn zorgpremie niet meer hoefde te betalen aan de Vlaamse Zorgkas.

Bij de derde klacht kreeg de verzoeker twee betalingsuitnodigingen. Dit kwam omdat het rijksregisternummer van deze verzoeker gewijzigd was, maar deze wijziging nog niet was opgenomen in de informatica-toepassing van de Vlaamse Zorgkas. Deze technische vergissing werd rechtgezet en de persoon werd ervan verwittigd.

8.5 KLACHTENBEELD 2017: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: DEPARTEMENT WVG + VIPA + VASGAZ

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 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:**
Sectoren Kinderopvangvoorzieningen, Woonzorgcentra, Personen met een Handicap, Jeugdhulpvoorzieningen.
- **De Eerste Lijnklachten Justitiehuisen:**
Burgerrechtelijke opdrachten, Elektronisch Toezicht, Begeleiding van Werkstraffen, Slachtofferonthaal.
- **De Eerste Lijnklachten 'Welzijn en Samenleving':**
Hulp- en dienstverlening in gevangenissen.
- **De Eerste Lijnklachten 'Beleidsinformatie en Kennisbeheer':**
Betaling facturen.
- **De Eerste Lijn Personeelsklachten.**
- **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

Jaarverslag 2016 van de Vlaamse Ombudsdienst over het thema WVG

In het jaarverslag 2016 van de Vlaamse Ombudsdienst over het werkjaar 2016 vraagt de Ombudsman 'openheid' over de rapportages: sinds enige tijd zijn de **inspectierapporten** van de ziekenhuizen **publiek beschikbaar**. Wat belet de overheid om hetzelfde te doen in de andere welzijnssectoren? Denk aan de vele media-aandacht voor de kwaliteit van de woonzorgcentra of aan het gemak dat jonge ouders zouden hebben wanneer zij de inspectieverslagen van de opvangvoorzieningen van hun baby ergens online zouden kunnen nalezen.

Zorginspectie kijkt om de inspectieverslagen **meer actief openbaar te maken**. Zo zullen de inspectieverslagen over het thema 'vrijheidsbeperkende maatregelen' in 2018 gepubliceerd worden op de website van Zorginspectie. Dezelfde benadering onderzoekt Zorginspectie voor de inspectieverslagen over de woonzorgcentra voor publicatie in een iets verdere toekomst.

Intussen wordt de **informatica-toepassing vernieuwd** ('Modular') waarin de inspectieverslagen ingevoerd worden. Dit is het opvolgingssysteem voor de afhandeling van inspectiegerelateerde administratieve taken waardoor gegevens uit alle sectoren en van alle inspecteurs op een gestructureerde manier zullen worden verwerkt en bewaard. Hierin zullen sjablonen van elektronische inspectieverslagen uitgewerkt zijn die de uniformisering van inspecteren mogelijk maken.

Bij de vernieuwing wordt, naast de gebruiksvriendelijkheid, ook de actieve openbaarheid van de inspectieverslagen meegenomen. De leesbaarheid van de inspectieverslagen over 'individuele bijstand' voor personen met een visuele beperking via braillelezer wordt ook voorzien. De timing voor een vernieuwd 'Modular' is **medio 2019: dan moet de vernieuwde toepassing operationeel zijn**.

Een vernieuwd 'Modular' moet de publicatie van de inspectieverslagen voor het brede publiek beter mogelijk maken. Nu vergt de bewerking van de inspectieverslagen zoals bv. de anonimisering van gegevens, veel tijd vooraleer tot publicatie te kunnen overgaan. Vandaar dat het momenteel nog niet haalbaar is om inspectieverslagen over andere sectoren dan de ziekenhuizen actief openbaar te maken.

Het aantal klachten over Zorginspectie

Het aantal klachten dat Zorginspectie in 2017 ontving over de eigen dienstverlening ligt hoger. In 2016 eindigt de teller op **15 klachten** (in 2016 waren er 8 zoals in 2015; in 2014 waren er 5 klachten, in 2010 waren er nog 27 klachten). Van de **vier gegronde (of deels) klachten** werden **2 klachten (deels) opgelost**.

Elf behandelde klachten in 2017 door Zorginspectie zijn afkomstig uit de sector van de **kinderopvangvoorzieningen**, waarvan **3 klachten (deels) gegrond** waren. Twee klachten komen uit de **woonzorgcentrasector** waarvan 1 klacht gegrond was. Eén klacht slaat op de sector van de **personen met een handicap** die niet gegrond was. Eén klacht in de sector van de jeugdhulpvoorzieningen was ongegrond.

Zorginspectie: Sector van de Kinderopvangvoorzieningen

Negen voorzieningen kinderopvang en twee gebruikers-ouders dienden een eerstelijnsklacht in over het verloop van het zorginspectiebezoek in de voorziening en/of over het zorginspectieverslag. In een klachtendossier heeft een advocaat van een verantwoordelijke kinderopvang de reactie van de verantwoordelijke op het zorginspectieverslag bezorgd die als klacht werd opgenomen.

Hiervan werden zes klachten niet-gegrond bevonden, drie klachten waren deels grond, 1 klacht werd ingetrokken door de verzoeker, en 1 klachtenbehandeling werd stopgezet door de klachtendienst omdat de verzoeker niet reageerde op de telefonische contactnames van de klachtenbehandelaar.

Eén van de negen klachten werd afgehandeld via een gezamenlijk antwoordbericht van de klachtendiensten van Kind en Gezin en van het Departement WVG (cf. coördinatie van klachtenbehandeling). De rapportage over dit klachtendossier wordt hierna in zijn geheel weergegeven.

De elf klagende voorzieningen en/of gebruikers-ouder zijn:

- 1 kinderopvangvoorziening geattesteerde buitenschoolse gezinsopvang
- 2 kinderopvangvoorzieningen gezinsopvang, en 1 gebruiker-ouder
- 6 kinderopvangvoorzieningen groepsopvang, en 1 gebruiker-ouder.

In de onderstaande rapportage worden grotendeels en waar mogelijk apart de klachtelementen en de antwoorden op de klachten gegroepeerd, over enerzijds het verloop van het zorginspectiebezoek en anderzijds over het zorginspectieverslag.

Over het verloop van het zorginspectiebezoek kinderopvangvoorzieningen formuleerden de verzoekers de volgende klachtelementen:

- De verzoeker kreeg tijdens het zorginspectiebezoek de negatieve indruk dat de voorziening geen 'standaardvoorziening' is. Als grootouder vangt de verzoeker de eigen kleinkinderen op, maar werkt ook als onthaalouder en vraagt een attest van toezicht aan voor de opvang van twee kleinkinderen.
- Een verzoeker is ontevreden over de manier waarop sommige topics werden bevestigd (en vastgesteld werden in het inspectieverslag). De klachtenbehandelaar vroeg bij deze verzoeker telefonisch verder na hoe de klacht diende begrepen te worden.
- De inspecteurs waren onvriendelijk en niet beleefd tegenover de onthaalouder en de ouders van de opgevangen kinderen. Gevraagde documenten ter inzage zochten de inspecteurs zelf op in de kasten en op het bureau. De inspecteurs stelden veel vragen waardoor de zelfstandige onthaalouder (die zonder kinderbegeleider werkt) moeilijk verder voor de kinderen kon zorgen.

- De verzoeker vraagt om een andere inspecteur aan te duiden om de voorziening in de toekomst te inspecteren.
- De inspecteurs stelden heel wat vragen, wat ten koste ging van de normale werking van de kinderopvang en dit zorgde voor een zekere druk. Deze druk leidde tot het niet kunnen vinden van bepaalde documenten en het niet volledig kunnen beantwoorden van sommige vragen.
- De klachtendienst van het agentschap Kind en Gezin bezorgt een klacht over een kinderopvang groepsopvang aan de klachtendienst van het Departement WVG. De verzoeker heeft geen vertrouwen in de zorginspecteur die, ondanks tekortkomingen in de kinderopvang, een positief inspectieverslag aflevert en op goede voet staat met een verantwoordelijke van de voorziening.

In de klachtenbehandeling werden over het zorginspectiebezoek kinderopvangvoorzieningen de volgende toelichtingen en antwoorden aan de verzoekers gegeven:

- De verzoeker is verplicht de toepasselijke regelgeving te volgen en moet dit kunnen aantonen wanneer Zorginspectie langskomt.
- De zorginspecteur heeft bij de aanvang het doel en de verwachtingen van inspectie, en meerdere aspecten van de regelgeving aan de onthaalouder toegelicht. De inspecteur heeft op een objectieve wijze de inspectie uitgevoerd.
- De inspecteurs doen inspectie terwijl de opvang bezig is en vermijden om de opvang te verstoren. Bij stresservaring kan de organisator van de voorziening dit kenbaar maken aan de inspecteur en vragen om een time-out.
- Het klachtenonderzoek wees uit dat de zorginspecteurs zich vriendelijk hebben aangemeld met hun badge. Ze hebben de onthaalouder de tijd gegeven om de ouders met hun kindjes te ontvangen. De inspecteurs hebben zich wel drie keer aangemeld (binnen 24 uur) vooraleer ze werden toegelaten tot de kinderopvang. Dit werd besproken tijdens het inspectiebezoek en is vermeld in het inspectieverslag.
- De inspecteurs hebben steeds toelating gevraagd om documenten in te zien en om openliggende mappen verder te bekijken. Ze hebben niet zelf gezocht in kasten of op het bureau.
- Vragen om een andere inspecteur wordt intern binnen Zorginspectie altijd afgewogen. In principe wordt niet ingegaan op vragen naar een andere inspecteur, noch om een inspecteur te claimen.
- De zorginspecteurs gaan niet systematisch met elke ouder in gesprek die binnenkomt tijdens een inspectiebezoek. Het is aan de onthaalouder om de ouders te laten weten dat er inspectie is. Vaststellingen tijdens de inspectie bespreken de inspecteurs altijd met de onthaalouder zelf, en dus niet met de ouders van de kindjes.
- De verantwoordelijke is ontevreden over het verloop van het inspectiebezoek dat plaats vond op vraag van het agentschap Kind en Gezin naar aanleiding van een klacht over zijn kinderopvang. De verantwoordelijke was niet aanwezig tijdens de inspectie waarop de zorginspecteurs met hem telefonisch contact opnamen om de klachtelementen te bespreken en om de inspectiepunten te bevragen waarop de aanwezige kinderbegeleiders de inspecteurs niet kunnen antwoorden. De antwoorden van de verantwoordelijke werden opgenomen in het inspectieverslag. (Het zorginspectieverslag werd niet aangepast aan de reactie van de verantwoordelijke.)
- De integrale reactie van de verantwoordelijke is samen met het inspectieverslag bezorgd aan het agentschap Kind en Gezin en wordt daar toegevoegd aan het te beoordelen dossier over de kinderopvangvoorziening. De verantwoordelijke heeft duidelijk nood aan meer duiding bij het dossier over zijn voorziening in zijn geheel. Dat valt buiten de inspectieopdracht van Zorginspectie. Voor meer duiding is het agentschap Kind en Gezin de aangewezen instantie.
- In het kader van de klacht over de kinderopvang hebben de zorginspecteurs de kinderbegeleiders bevraged over de rol van de organisator via vraagstellingen die ze gebruiken in elk ander klachtenbezoek; ze hebben geen vooringenomenheid tegenover de verantwoordelijke van de kinderopvang.
- Op vraag van de zorginspecteur werd een klachtbespreking georganiseerd met de verzoekers, de klachtenbehandelaar, de zorginspecteur en een teamverantwoordelijke Zorginspectie. De verzoekers gaan helemaal akkoord te gaan met de inhoud van het verslag en de vaststellingen. Wel vonden ze de vraagstelling en het opvragen van relevante documenten ingrijpend. Omwille van de omstandigheden (druk eetmoment, de verantwoordelijken waren niet aanwezig) werd er geen afsluitend gesprek gevoerd. De inspecteur betreurt dit en erkent de waarde van een afsluitend gesprek. Omgaan met de volledige inspectiecontext behoort tot de taken van een professionele kinderopvang. De teamverantwoordelijke bij

Zorginspectie heeft aan de verzoekers de werkwijze van Zorginspectie toegelicht in het kader van de toepasselijke regelgeving.

- Aan de verzoeker is uitgelegd dat niet alle aspecten van de toepasselijke regelgeving aan bod komen tijdens een inspectiebezoek zoals in het inspectieverslag ook aangegeven wordt. Elementen die niet opgelegd worden door de regelgeving, worden niet door Zorginspectie afgewogen. Medewerkers van de kinderopvang kunnen bepaalde zaken wel belangrijk vinden voor de goede werking en zijn vrij dit op een intern overleg in de kinderopvang aan te kaarten. Daarnaast heeft de inspecteur in het inspectieverslag tekortkomingen opgetekend die samengevat zijn onder de rubriek 'vaststellingen niet in overeenstemming met de regelgeving'. De inspecteur heeft vragen gesteld aan de twee verantwoordelijken van de kinderopvang en aan de kinderbegeleider. Het is eigen aan de methodiek van Zorginspectie dat een inspecteur in de eerste plaats het gesprek aangaat met de verantwoordelijken van de voorziening, aangezien zij de personen zijn die de werking aansturen.

Over het zorginspectieverslag kinderopvangvoorzieningen formuleerden de verzoekers de volgende klachtelelementen:

- De verzoeker gaat niet akkoord met sommige tekortkomingen, neergeschreven in het inspectieverslag.
- Een verzoeker is niet tevreden over de duurtijd voor het bezorgen van het ontwerp van zorginspectieverslag.
- Een verzoeker verwijst naar mediaberichten (mei 2017) over kindermishandeling in de kinderopvang en het belang van zorginspectieverslagen in die context. Daarom dringt de verzoeker aan op aanpassing van het ontwerp van inspectieverslag over zijn kinderopvang en dient klacht in over beweringen in het inspectieverslag. Het inspectiebezoek vond plaats naar aanleiding van klachten, gemeld aan het agentschap Kind en Gezin, over de voorziening.
- Een verzoeker dient klacht in over een verkeerde telling van de kindjes in een zorginspectieverslag. De klachtenbehandelaar nam contact op met de vraag om eventuele andere klachtelelementen te verduidelijken. In een telefonisch gesprek gaf de klachtenbehandelaar verduidelijking aan de verzoeker waarna de verzoeker de klacht intrekt.
- Een verzoeker-gebruiker van een kinderopvang stuurde een klachtenbericht aan de klachtendienst van het Departement WVG over vage en slecht opgestelde inspectieverslagen over de kinderopvang, en waarin infrastructuurgebreken niet zouden opgenomen zijn. De klachtenbehandelaar nam verschillende keren contact op met de verzoeker maar kreeg geen gehoor. De klachtendienst heeft de klachtenbehandeling dan stopgezet.

In de klachtenbehandeling werden over het zorginspectieverslag kinderopvangvoorzieningen de volgende toelichtingen en antwoorden aan de verzoekers meegedeeld:

- De aangegeven tekortkomingen in het inspectieverslag stroken met de vaststellingen ter plaatse en geven aan waar ruimte is voor verbetering. Het negatief advies van Zorginspectie voor de aanvraag van een attest van toezicht voor buitenschoolse gezinsopvang wordt bezorgd aan het agentschap Kind en Gezin dat daarna een beslissing zal nemen in het dossier.
- Het klachtenonderzoek wees uit dat het ontwerp van inspectieverslag sneller bezorgd werd dan de maximum voorziene termijn volgens de werkafspraken van Zorginspectie.
- Het inspectieverslag vermeldt niet alleen tekortkomingen ten opzichte van de regelgeving maar ook aandachtspunten. De voorziening is strikt genomen niet verplicht om aandachtspunten weg te werken, maar Zorginspectie moedigt de voorzieningen aan om met de aandachtspunten aan de slag te gaan. Sommige aandachtspunten hebben verband met het aspect veiligheid van de opgevangen kindjes, wat soms niet onderkend wordt door de voorziening.
- De terechte opmerkingen van de verzoeker werden in het zorginspectieverslag aangepast. De integrale reactie van de verzoeker wordt samen met het inspectieverslag bezorgd aan het agentschap Kind en Gezin die dit verder opvolgt (bv. opvragen plan van aanpak, uitnodigen tot gesprek, ...). De klachtendienst van Kind en Gezin maakt op basis van het inspectieverslag een eindbevinding van de klacht op die ze bezorgt aan de verzoeker en aan de klantenbeheerder kinderopvang van Kind en Gezin. De klantenbeheerder kinderopvang bezorgt de eindbevinding ook aan de organisator van de opvanglocatie.
- Aan de verzoeker werd uitgelegd dat zorginspectieverslagen in het kader van de passieve openbaarheid van bestuur kunnen opgevraagd door iedere burger. Iedere aanvraag tot openbaarheid van bestuur wordt door Zorginspectie gescreend op basis van de uitzonderingen, opgenomen in het decreet

van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur. Alle privacygevoelige informatie (bv. namen, geboortedatums, informatie van persoonlijke aard, ...) wordt verwijderd uit het verslag. De in de media getoonde verslagen werden hierop ook vooraf gescreend.

- N.a.v. het klachtenonderzoek werden twee tekstaanpassingen van het inspectieverslag aan de verzoeker voorgesteld. De verzoeker heeft hierop geen reactie gegeven.

Coördinatie van klachtenafhandeling voor een klacht over een zorginspectie kinderopvangvoorziening:

Een verzoeker-voorziening zelfstandige kinderopvang groepsopvang dient klacht in over **het verloop van het inspectiebezoek** en over **de werkingsregels voor kinderdagverblijven** van het agentschap Kind en Gezin. De klacht werd afgehandeld via een gezamenlijk antwoordbericht van de klachtendiensten van Kind en Gezin en van het Departement WVG.

De verzoeker meent dat zelfstandige kinderdagverblijven toch bepaalde zelfstandige meningen mogen hebben en die ook zelfstandig mogen uitvoeren. Zorginspectie gaat te ver gaat door in detail de dagactiviteiten met de kindjes te bevragen en door op te merken dat de verzoeker de kindjes te veel nestwarmte geeft. Wanneer de vragenlijst van de verzoeker over de ouderparticipatie niet goed is, dan moet het agentschap Kind en Gezin zorgen voor een uniforme vragenlijst voor alle kinderdagverblijven. Van de kinderdagverblijven wordt veel administratief werk gevraagd waarover ook onlangs bericht werd in de media. In het klachtenonderzoek is verduidelijkt dat de toepasselijke regelgeving dient gevolgd en moet worden aangetoond wanneer inspectie langskomt. Bij de bevraging van het pedagogisch beleid wordt er gepeild naar het aanbod van spelmateriaal, bewegings- en andere activiteiten. In een gesprek met de verantwoordelijke wordt er dan gevraagd naar de activiteiten met de kindjes van de laatste dagen.

De tekortkoming in het vorig inspectieverslag over de vragenlijst ouderparticipatie is weggewerkt en dit is ook zo opgenomen in het laatste inspectieverslag. Een aantal tekortkomingen, grotendeels over administratie, maar ook op het vlak van pedagogische aanpak en personeelsomkadering, zijn nog niet aangepakt. Het agentschap Kind en Gezin zal opnieuw een plan van aanpak opvragen bij de organisator-verzoeker. De zorginspecteur deed geen uitspraak over te veel nestwarmte.

Zorginspectie: Sector van de Woonzorgcentra (ouderenzorg) (2 klachten)

Een verzoeker voormalige werknemer in een woonzorgcentrum klaagt dat Zorginspectie de eerdere klachten van de verzoeker in het inspectieverslag minimaliseert, en dat Zorginspectie de verantwoordelijke van de voorziening zou beschermen. De klachtendienst vroeg verduidelijking over dit laatste klachtelement, maar kreeg geen antwoord. De verzoeker meent dat de directie niet deskundig is omdat ze geen verpleegkundige opleiding heeft.

Zorginspectie deed gelijktijdig twee inspecties in het woonzorgcentrum, nl. over de ontvangen klachten, en over de naleving van de erkenningsnormen. Het tweede inspectieverslag bevat ook relevante informatie over de werking van het woonzorgcentrum, ook over een aantal klachtelementen, en werd aan de verzoeker bezorgd.

Aan de verzoeker is uitgelegd dat na de inspecties, de verdere uitvoering van de 'handhaving' geen opdracht meer is van Zorginspectie. Die bevoegdheid ligt bij het agentschap Zorg en Gezondheid dat beslist over de erkenning van de woonzorgcentra. Daarnaast is aan de verzoeker verduidelijkt dat er geen familiale of vriendschappelijke banden zijn tussen de directie van het woonzorgcentrum en de zorginspecteur. Aan de verzoeker is de deontologische code van Zorginspectie (mei 2017) bezorgd.

De directie van het woonzorgcentrum voldoet aan de voorwaarden van de uitvoeringsbepalingen (van 24 juli 2009) van het 'Woonzorgdecreet': het diploma moet 'dienstig' zijn voor de uit te oefenen functie. Ook 3 jaar ervaring in een gelijkaardige functie wordt als normatief voldoende beschouwd. Verpleegkundige kennis is niet bepaald als voorwaarde om een directiefunctie uit te oefenen.

De Woonzorglijn vroeg een onderzoek aan Zorginspectie over een ontvangen een klacht over de dienstverlening van een woonzorgcentrum, o.m. over een communicatieprobleem tussen de verzoeker-familieid en de directie van het woonzorgcentrum.

De verzoeker ontving het inspectieverslag over de klacht en klaagt bij de klachtendienst van het Departement WVG dat het verslag een duidelijke vraagstelling/ probleemstelling mist.

Het klachtenonderzoek wees uit dat de klachten duidelijk en gestructureerd opgenomen zijn in het inspectieverslag (situering, werkwijze, vaststellingen en conclusies). De klachtelementen konden niet

bevestigd worden, maar er zijn duidelijk communicatieproblemen tussen de verzoeker en het zorgteam/de directie van het woonzorgcentrum. De opgetekende vaststellingen tijdens de inspectie vallen niet samen met de klachtelelementen van de verzoeker. Aan deze niet-gegronde klacht kon geen oplossing gegeven worden tot tevredenheid van de verzoeker.

Zorginspectie: Sector van de personen met een handicap (1 klacht)

Een verzoeker dient klacht in over de annulering van een aangekondigd zorginspectiebezoek over een persoonlijke-assistentiebudget. Volgens de verzoeker zijn er andere communicatiemiddelen dan e-mail om een inspectiebezoek af te zeggen en kan niet verwacht worden dat de verzoeker dagelijks zijn e-mail bekijkt daar hij niet altijd in de mogelijkheid is dit te doen.

De dag vóór de inspectie heeft de inspecteur het inspectiebezoek geannuleerd per e-mail aan de verzoeker wegens overmacht, om te voorkomen dat de verzoeker nodeloos zou zitten wachten. Aangezien de verzoeker niet reageerde, stuurde de zorginspecteur een sms-bericht op de middag van het geplande inspectiebezoek, waarop de verzoeker evenmin reactie gaf. In de namiddag telefoneerde het secretariaat van Zorginspectie naar de verzoeker, maar kreeg geen gehoor. Op de aankondigingsbrief over het geplande inspectiebezoek waren de contactgegevens van de inspecteur vermeld zodat de verzoeker desgewenst zelf de inspecteur kon contacteren.

De zorginspecteur en het secretariaat van Zorginspectie hebben alle contactmogelijkheden gebruikt om de verzoeker te bereiken die normaal mogen worden verwacht in een situatie van overmacht. Bijgevolg is de klacht van de verzoeker ongegrond. In de klachtenbehandeling is aan de verzoeker meegedeeld dat de inspecteur weldra terug contact zal opnemen om een nieuw inspectiebezoek te plannen.

Zorginspectie: Sector van de jeughulpvoorzieningen (1 klacht)

Deze klacht werd ontvangen via de JO-lijn.

Voor een ontvangen klacht over de dienstverlening van een private jeughulpvoorziening vroeg de JO-lijn een onderzoek ter plaatse aan bij Zorginspectie die het inspectiebezoek uitvoerde en een inspectieverslag bezorgde aan de JO-lijn. De JO-lijn bezorgde daarna het zorginspectieverslag over de klacht aan de klachtindiener.

Hierop diende de verzoeker klacht in bij Zorginspectie over het inspectieverslag met de boodschap dat het inspectieverslag niet klopt, en ze zal dit punt per punt in een e-mail bezorgen, maar de klachtendienst heeft die e-mail nooit ontvangen. Daarna bezorgt de verzoeker wel een bestelbrief van de aangeklaagde voorziening aan de klachtendienst waaruit de bevestiging van een paar eerdere klachtelelementen over de voorziening blijkt.

De verzoeker heeft echter nagelaten de bestelbrief te bezorgen aan de JO-lijn of aan Zorginspectie zodat dit document tijdens de inspectie met de voorziening kon worden besproken, wat niet gebeurde omdat het document er niet was.

Wel geeft het zorginspectieverslag het onderzoek van de klachtelelementen over de voorziening weer. Aldus is de klacht over het zorginspectieverslag niet gegrond. Aan de verzoeker is de werkwijze van inspecteren toegelicht.

De Eerste Lijnklachten Justitiehuisen

Jaarverslag 2016 van de Vlaamse Ombudsdienst over het thema WVG

Over het Elektronisch Toezicht: zo was er in 2015 nog bezorgdheid om de weinig transparante procedure rond sancties bij het overtreden van de regels in het kader van elektronisch toezicht. De afdeling Justitiehuisen rapporteert nu dat verbeteracties ertoe hebben geleid dat dit klachtenbeeld sinds augustus 2016 quasi weggevallen is.

Over de Burgerrechtelijke opdrachten: in 2016 startte overleg met klachtenpartners rond structurele aandachtspunten uit klachtendossiers, bijvoorbeeld over de sterk oplopende termijnen om een sociale studie op te starten bij de Justitiehuisen (ombudsdossiers 2017-0434; 2016-2760).

In 2016 heeft het Departement WVG 5 klachten over maatschappelijke onderzoeken (burgerrechtelijke opdrachten) behandeld. Geen enkel klachtendossier ging over oplopende termijnen om een

maatschappelijk onderzoek op te starten. Over dit aspect van de dienstverlening ontving het departement begin 2017 een eerste klacht die afgehandeld werd (23/01/2017 - 24/02/2017). Hierover berichtte een dossierbehandelaar (justitiehuis Antwerpen) dat het wel vaker gebeurt in burgerrechtelijke dossiers dat de Rechtbank het vonnis 'vergeet' te sturen naar het Justitiehuis dat daar dan pas later toekomt. Pas na de ontvangst van het mandaat van de Rechtbank kunnen de Justitiehuizen de sociale studie aanvatten.

De bovenstaande tekst in het jaarverslag over overleg over de opstarttermijnen bij maatschappelijke onderzoeken is wellicht een aberratie: er was hierover geen overleg van de Vlaamse Ombudsdienst met de afdeling Justitiehuizen.

Het aantal klachten over Justitiehuizen

In 2017 ontving de klachtendienst over de bovenstaande dienstverlening **10 klachten in totaal**. De ontvangen klachten gaan in 2017 over het maatschappelijk onderzoek in het kader van de **burgerrechtelijke opdrachten** van de Justitiehuizen (**4 klachten**) die alle vier (deels) **gegrond** waren (tegenover 5 in 2016). Alle klachten betreffen afgesloten onderzoeken waardoor er geen herstel van de dienstverlening mogelijk is. Over de uitvoering van het **elektronisch toezicht** werden **3 klachten** (tegenover 14 in 2016 waarvan 1 intrekking) ontvangen (waarvan **2 gegrond** en **1 intrekking**), en nieuw in 2017, over de begeleiding van **autonome werkstraffen** werden **2 klachten** ontvangen (1 niet-ontvankelijk en **1 niet-gegrond**). Ook werd **1 onduidelijke klacht** ontvangen over **slachtofferonthaal** die de klachtendienst heeft stopgezet wegens gebrek aan feitelijke informatie (niet-ontvankelijk).

Van de **zes gegronde (of deels)** klachten werden **3 klachten (deels) opgelost**.

Burgerrechtelijke opdrachten: Het grootste deel van de burgerrechtelijke opdrachten heeft betrekking op 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.

Elektronisch toezicht (ET): betreft personen 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 (Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht) 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.

Autonome werkstraffen: de werkstraf wordt geregeld door artikel 37quinquies van het Strafwetboek. Het is een hoofdstraf, uitgesproken in correctionele zaken of politiezaken, net zoals een gevangenisstraf of een geldboete. De werkstraf kan worden uitgesproken voor heel uiteenlopende feiten (zowel wegens het ontbreken van een autoverzekering als voor een diefstal), maar is uitgesloten voor bepaalde feiten (zedende feiten, doodslag, gijzeling, ...). De werkstraf bestaat uit een aantal uren onbezoldigd werk ten bate van de gemeenschap. De duur van een werkstraf schommelt tussen 20 en 300 uren (tot 600 uren bij recidive). Indien de werkstraf niet wordt uitgevoerd door de veroordeelde, wordt ter vervanging een geldboete of een gevangenisstraf toegepast.

Justitiehuizen: Burgerrechtelijke opdrachten: maatschappelijke onderzoeken

Deze klacht werd ingediend via de Vlaamse Ombudsdienst.

In oktober 2016 had de familierechtbank in een vonnis een maatschappelijk onderzoek over het gezamenlijk uitoefenen van het ouderlijk gezag bevolen aan het bevoegde justitiehuis. Op de tweede rechtszitting in januari 2017 moest de zaak uitgesteld worden wegens **het ontbreken van het maatschappelijk onderzoek**. De verzoeker vreest op de wachtlijst van het justitiehuis te staan, klaagt over de uitgestelde rechterlijke beslissing, en over extra advocaatkosten.

Het justitiehuis ontving de opdracht (mandaat) van het maatschappelijk onderzoek van de familierechtbank pas een paar dagen na de tweede rechtszitting. Het gebeurt vaker in dergelijke dossiers dat de rechtbank het vonnis verlaat doorstuurt naar het justitiehuis (betreft een federale bevoegdheid). De directies van de justitiehuizen hebben voor dergelijke incidenten een signaalfunctie bij de voorzitter van de rechtbank of bij andere betrokken instanties (vergelijking met ombudsnorm 'efficiënte coördinatie').

Begin februari 2017 werd een justitieassistent aangesteld en werd het maatschappelijk onderzoek aangevat. Het rapport maatschappelijk onderzoek werd tijdig bezorgd aan de opdrachtgever vóór de eerstkomende geplande zitting van de rechtbank.

Deze klacht werd ingediend via de Vlaamse Ombudsdienst.

De verzoeker, ouder van een partij in een maatschappelijk onderzoek en actief neuropsychiater, klaagt o.m. het hanteren van **psychiatrische en psychologische diagnoses** aan door een justitieassistent (niet-medicus) in een maatschappelijk onderzoek over de verblijfsregeling van de kinderen, vraagt om de grenzen van de eigen kennis na te leven (deontologische regel), wijst op het afwijzen van interviews met 'derden' tegen het voorstel in van één van de partijen, vraagt het recht op de vrije keuze van geneesheer te respecteren, en het verlaten van de ouderwetse benadering van een echtscheiding in termen van schuld en boete, daders en slachtoffers. De verzoeker voegt bij zijn klacht het persoonlijk relaas toe van het feedbackgesprek van de betrokken partij met de justitieassistent over het rapport maatschappelijk onderzoek. De verzoeker vraagt om fouten te vermijden en verwijst in dit kader naar sociale drama's die zich 20 jaar geleden voordeden in Engeland.

De lokale directie van het justitiehuis en de klachtenbehandelaar stelden voor om via een gesprek de klachtelelementen te bespreken en verdere toelichting te geven over de gehanteerde werkwijze in het maatschappelijk onderzoek. De verzoeker en de betrokken partij zijn hier niet op ingegaan.

Volgens het klachtenonderzoek heeft de justitieassistent gewerkt vanuit de wettelijke en methodologische principes van de burgerrechtelijke opdrachten: responsabilisering van de ouders voor hun eigen ouderschap en hun eigen aandeel in de situatie; toepassing van de wettelijke principes zoals het gezamenlijk ouderlijk gezag, de mogelijkheid van een gelijkmatig verdeelde huisvesting, het belang van de kinderen en de eerbiediging van hun persoonlijke levenssfeer; meersijdige partijdigheid (de perceptie en visie van iedere partij duiden); actieve doorverwijzing van de partijen en van de kinderen voor de opgemerkte ondersteuningsnaden, wat verschillend is van 'diagnoses stellen'; ontkoppeling van ex-partnerschap en ouderschap.

De justitieassistent heeft gewezen op de nood aan ondersteuning door een neutrale persoon voor de kinderen omdat het akkoord van beide ouders nodig is bij gezamenlijk ouderlijk gezag. In het kader van de actieve doorverwijzing werden louter ter kennisgeving namen van psychologen doorgegeven, en met respect van de vrije keuze van geneesheer. Een weergave van het contact met 'derden' waarmee beide partijen hadden ingestemd, werd opgenomen in het rapport maatschappelijk onderzoek. De gegeven visie en conclusie in het rapport maatschappelijk onderzoek zijn voorafgegaan door een dossierbespreking binnen het team burgerrechtelijke opdrachten van het justitiehuis.

In het klachtenonderzoek bleek er een verschil tussen wat de justitieassistent wilde overbrengen en de manier waarop dit door één betrokken partij ervaren werd. Over de situatie van woord-en-wederwoord kon het klachtenonderzoek geen uitsluitsel geven. De gesprekken in de justitiehuizen worden niet opgenomen met een webcam (de verzoeker vroeg ernaar).

Een derde verzoeker klaagt dat het maatschappelijk onderzoek in het kader van de verblijfsregeling van de kinderen door de justitieassistent **onzorgvuldig en subjectief/eenzijdig** gevoerd werd. Het rapport maatschappelijk onderzoek bevat leugens en onwaarheden die eerder door de verzoeker werden weerlegd, maar opgenomen blijven in het rapport zonder de weerleggingen van de verzoeker op te nemen die erover

bewijsstukken bezorgde aan de justitieassistent, ondanks de belofte de stukken als feedback toe te voegen. De verzoeker voelt zich door het rapport te kort gedaan. De verzoeker weet dat de klacht geen invloed meer heeft op de lopende procedure, maar wil weten of de maatschappelijk onderzoek gevoerd werd volgens de regels van de kunst, aangezien de familierechter er mee rekening zal houden. De verzoeker is bereid geconfronteerd te worden met de justitieassistent over het hoe en het waarom van het rapport. De verzoeker voegde bij de klacht een uitgebreide analyse van het rapport maatschappelijk onderzoek met opmerkingen bij citaten uit het rapport.

Er vond een conciliërend gesprek plaats tussen de directie van het justitiehuis, de klachtenbehandelaar, en de verzoeker en nieuwe partner in het justitiehuis. De instemming van de verzoeker met de conciliërende klachtenafhandeling houdt in dat er nadien geen formele, schriftelijke klachtenbehandeling meer wordt uitgevoerd. Het conciliërend gesprek voldeed niet aan de verwachtingen van de verzoekers. Het doel van de maatschappelijk onderzoek is niet de waarheid te vinden. De justitieassistent maakt een selectie van de ontvangen informatie van de partijen in het rapport maatschappelijk onderzoek. Dat het rapport evenwichtiger kon, zal de directie van het justitiehuis intern opnemen met de betrokken justitieassistent en het hele team burgerrechtelijke opdrachten. De gevraagde feedback van die bespreking behoort echter tot de interne werking van het justitiehuis. Voor het welzijn van één van de kinderen is het advies gegeven de communicatie met de ex-partner te bevorderen via bemiddeling van een professionele derde, wat de verzoeker heeft opgenomen zoals ze liet weten. Over het conciliërend gesprek bezorgde de klachtenbehandelaar nadien een verslag aan de verzoekers.

Er kon aan de verzoeker geen herstel meer geboden worden. De familierechter had intussen reeds een beslissing genomen. De verzoekers menen van de familierechter niet echt de kans gekregen te hebben om hun visie op het rapport maatschappelijk onderzoek tijdens de zitting bespreekbaar te stellen. De verzoeker kan desgewenst in hoger beroep gaan tegen het vonnis van de familierechter. Daarna heeft de verzoeker aan de klachtendienst van het Departement WVG gemeld een klacht over de maatschappelijk onderzoek in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst, en desgevallend daarna een klacht met burgerlijke partijstelling bij de onderzoeksrechter.

Een vierde verzoeker dient klacht in over een maatschappelijk onderzoek in het kader van de verblijfsregeling van het minderjarig kind op basis van **gender-discriminatie** door een justitieassistent. De justitieassistent zou vooringenomen zijn (tegen een week-week-verblijfsregeling tussen de ouders, en voor 'kind bij moeder'), en zou een duidelijke visie anti-mannen hebben. De verzoeker heeft discriminerende uitspraken van de justitieassistent ervaren en voelt zich ongelijk behandeld door een huisbezoek van de justitieassistent 'in meer' bij de ex-partner. De verzoeker zou geen enkele inbreng gekregen hebben in de gesprekken met de justitieassistent (kreeg te horen het kind kwijt te spelen). Ondanks de tegenkanting vooraf van de verzoeker, heeft de justitieassistent contact opgenomen met een lokale politiedienst tijdens het onderzoek, wat wijst op partijdigheid (de verzoeker en zijn advocaat dienden eerder klachten in over die politiedienst bij het comité P). De verzoeker vraagt een klachtenonderzoek opdat kinderen en papa's niet verder geconfronteerd zouden worden met discriminatoir gedrag van een justitieassistent.

Er is geen vooringenomenheid bij de justitieassistent die eerst het gesprek aangaat met de eisende partij (hier: de ex-partner) en daarna met de verwerende partij (hier: de verzoeker), conform de geldende werkrichtlijnen. Daarnaast brengt de justitieassistent een denkproces op gang opdat de ouders hun ouderrol onderscheiden van hun rol als ex-partner en het ouderschap van de ex-partner zouden respecteren.

Op basis van wetenschappelijk onderzoek heeft de justitieassistent aangegeven dat een week-week-verblijfsregeling niet altijd bevorderlijk is voor de ontwikkeling van jonge kinderen beneden zes jaar (aanwezig in deze situatie). Dit is verschillend van een voorkeur hebben voor 'kind bij moeder'.

De justitieassistent heeft één gesprek méér gevoerd met de ex-partner omdat er extra verduidelijking nodig was over elementen van het eerste gesprek, maar heeft de verzoeker daarover niet geïnformeerd. Dit wordt binnen het justitiehuis als aandachtspunt opgenomen voor volgende maatschappelijk onderzoeken.

In het rapport maatschappelijk onderzoek zijn elementen aanwezig die van inbreng getuigen van de verzoeker in de gesprekken met de justitieassistent. De justitieassistent bepaalt welke elementen uit het verhaal van de ouders relevant zijn voor de rechter en opgenomen worden in het rapport maatschappelijk onderzoek.

Op basis van informatie in het vonnis aanwezig, heeft de justitieassistent de lokale politiedienst gecontacteerd en erover gerapporteerd in het verslag maatschappelijk onderzoek.

De geldende werkrichtlijnen voorzien een uitdrukkelijke voorafgaandelijke toestemming van de beide partijen voor het contacteren van professionele derden. Door de zwaarbeladen relatie tussen de verzoeker en de

lokale politiedienst had de justitieassistent beter moeten communiceren over de betekenis van die contactname met de verzoeker.

Door een lokaal personeelstekort gebeurde er geen afrondend gesprek van de justitieassistent met de verzoeker. Dit wordt als een verbeterpunt van de dienstverlening opgenomen.

Justitiehuizen: Elektronisch Toezicht

Een persoon onder ET vroeg telefonisch aan het VCET een **wijziging van zijn standaarduurrooster** om op raadpleging bij de huisarts te gaan in de namiddag. Het VCET stond de wijziging niet toe, de verzoeker kon een huisarts zoeken die in de voormiddag raadplegingen houdt. Aan de klachtendienst van het Departement WVG meldde de verzoeker dat hij steeds alles tijdig meldt aan het VCET.

Dezelfde middag, na contact van de klachtendienst van het Departement WVG, besprak de directie van het VCET telefonisch met de verzoeker de uurroosterwijziging die niet meer nodig was. De verzoeker had zelf een oplossing gezocht en zijn huisarts op huisbezoek gevraagd. Bij nieuwe problemen kan de verzoeker zijn verhaal melden via het algemeen mailadres van het VCET, ter attentie van de directie, om een oplossing te vragen zodat de operationele directie op korte termijn kan ingrijpen. Aan de verzoeker werden verontschuldigingen aangeboden voor de niet correcte bejegening.

Een andere persoon onder ET kreeg een uurrooster waarbinnen hij een rijopleiding mag volgen. Kort na het aanvangsuur van de opleiding controleert het VCET de verzoeker die door omstandigheden wat later van thuis ging vertrekken. De verzoeker kreeg niet de tijd om de situatie uit te leggen en het VCET meldde dat de verzoeker in overtreding was, waarna de verzoeker klacht indiende bij de klachtendienst van het Departement WVG.

Na het signaal van de klachtenbehandelaar contacteerde het VCET de verzoeker en sprak op de voicemail richtlijnen in wat de verzoeker moet doen wanneer hij **afwijkt van zijn uurrooster**. Die informatie stuurde het VCET ook per e-mail naar de verzoeker. Het VCET had het incident als een voorlopige maatregel geregistreerd, in afwachting van een attest van de rijsschool binnen de drie werkdagen te bezorgen, en niet als een overtreding. De aanvankelijke boodschap van de (strengere) overtreding van het VCET aan de verzoeker was niet correct en de klachtenbehandeling heeft dit verhelderd voor de verzoeker.

Een derde klacht werd ingediend via de Vlaamse Ombudsdienst.

Een persoon onder ET klaagt over de **seining bij de politie** door het VCET, niettegenstaande de goedkeuring van zijn gewijzigd uurrooster, zijn indiening van zijn werkrooster, contracten en loonbrieven. De klachtendienst van het Departement WVG vroeg de verzoeker de verzenddatums naar het VCET van zijn stukken te bezorgen. De seining gebeurde niet wegens het niet bezorgen van stukken aan het VCET, maar op grond van beledigingen/bedreigingen ten aanzien van het VCET-personeel. Het VCET geeft de seining door aan de politiediensten die bij aanhouding de persoon onder ET meedelen waarom hij geseind werd. De verzoeker gaf geen reactie meer op de vragen van de klachtendienst, en de klachtendienst stuurde een bericht tot afsluiting van de klacht aan de verzoeker.

Justitiehuizen: Begeleiding van Werkstraffen

Een verzoeker diende klacht in over de uitvoering van een autonome werkstraf in combinatie met een (ontstane) **medische ongeschiktheid (invaliditeit)** tijdens de werkstrafuitvoering.

Volgens de verzoeker hebben het justitiehuis en de betrokken diensten Alternatieve Gerechtelijke Maatregelen (AGM) de medische beperkingen van de verzoeker niet gerespecteerd bij het zoeken naar een geschikte prestatieplaats voor de uitvoering van de werkstraf. Er werden geen vragen gesteld over de gezondheid en het letsel van de verzoeker en er werd geen aangifte gedaan van het schadegeval, ontstaan tijdens de werkstraf, bij de verzekering. Het justitiehuis heeft een rapport opgesteld over de uitvoering van de werkstraf voor de (federale) probatiecommissie dat de verzoeker door een misverstand niet heeft kunnen inkijken en waarbij aangestuurd werd op het opleggen van een dure boete. De verzoeker geeft aan dat feiten (bezorgen van medische attesten) verdraaid werden en dat er geen bespreking meer mogelijk was met het justitiehuis. De verzoeker is van mening dat het justitiehuis en de AGM-diensten geen correcte dienstverlening hebben geboden en vraagt een onderzoek van zijn klacht.

Uit de ontvangen stukken van de verzoeker in het kader van het ontvankelijkheidsonderzoek van de klacht bleek de aangeklaagde dienstverlening betrekking te hebben vooral op het jaar 2011 en in beperkte mate op

2015. Ook bleek dat de verzoeker een rechtszaak heeft lopen waarbij een schadeloosstelling gevorderd wordt van de Vlaamse Gemeenschap voor de schade die zou geleden zijn ten gevolge van ernstige (medische en andere) fouten die zouden begaan zijn in het kader van de uitvoering van de opgelegde werkstraf.

Aangezien de klacht betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden en de klacht betrekking heeft op feiten waarover een juridische beroep aanhangig is, werd de klacht als niet ontvankelijk afgesloten.

Een verzoeker dient klacht in tegen een justitiehuis en de directeur wegens onrechtvaardige behandeling van zijn dossier autonome werkstraf. De verzoeker benadrukt dat hij door zijn eerder pionierswerk inzake alternatieve straffen en door zijn goede en jarenlange samenwerking met de justitiehuizen in de provincie, nu **gediscrimineerd**, benadeeld en onrechtvaardig behandeld wordt door de justitiehuizen in die provincie.

De verzoeker wilde zijn werkstraf uitvoeren in een projectplaats waarvan hij o.m. algemeen verantwoordelijke is. Het justitiehuis en de (federale) probatiecommissie waren van oordeel dat de uitvoering van de werkstraf binnen het gevraagde arrondissement niet aangewezen was, gezien de positie en de rol die de verzoeker eerder vervuld had in dat arrondissement in het kader van alternatieve straffen en dat de werkstraf onder toezicht van een ander justitiehuis moest worden uitgevoerd om elke schijn van partijdigheid te vermijden (cf. deontologische principes). Voor het justitiehuis en voor de probatiecommissie houdt dit geen discriminatie in, gelet op de nabijheid van werkstrafplaatsen binnen een redelijke afstand ten opzichte van de woonplaats van de verzoeker. Bij het zoeken naar een geschikte prestatieplaats wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de situatie van de werkgestrafte. De uiteindelijke plaats van uitvoering van de werkstraf is echter niet vrij te kiezen. De justitieassistent had een gesprek met de verzoeker over mogelijke prestatieplaatsen. Gezien de vraag van de verzoeker om de werkstraf toch te kunnen uitvoeren op een prestatieplaats in het gevraagde arrondissement, heeft de justitieassistent de vraag opgenomen in een meldingsverslag aan de probatiecommissie. De verdere beslissing lag bij de probatiecommissie. Beslissingen van de probatiecommissie zijn geen dienstverlening van de afdeling justitiehuizen van het Departement WVG. De verzoeker kan zich desgewenst richten tot de probatiecommissie.

Justitiehuizen: Slachtofferonthaal

Een verzoeker klaagt erover dat hij totaal geen medewerking heeft mogen ervaren van een justitiehuis, en uit ongenoegen over een onterechte bewindvoering, slachtofferregistratie, zware inbreuken op de wetgeving inzake belaging (stalking), overlast, misbruik van vertrouwen, privacyschending, e.a.

In de ontvangstmelding van de klacht is aan de verzoeker gevraagd verdere verduidelijking te geven zoals meer feitelijke informatie over het verloop van de contacten met het justitiehuis, wat er zich juist heeft voorgedaan, en in welke periode deze contacten plaatsvonden.

Het bevoegde justitiehuis kent de verzoeker maar heeft geen actief mandaat. Er is dus geen dienstverlening van het justitiehuis aan de verzoeker lopende. Aangezien er geen verdere reactie kwam van de verzoeker, is de klachtenbehandeling stopgezet.

De Eerste Lijnklacht 'Welzijn en Samenleving': Hulp- en dienstverlening in gevangenissen

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 de behandeling van een jonge verdachte werd in 2017 bij **1 klacht** (niet-gegrond) een beroep gedaan op de ondersteuning van een beleidscoördinator van de afdeling Welzijn en Samenleving in een gevangenis. De klachtelelementen hebben betrekking op federale dienstverlening.

Een verzoeker moeder van een jonge verdachte bezorgde kleren voor de zoon aan de **gevangenisbalie** op maandag die pas op vrijdag aan de zoon bezorgd werden, en werd onvriendelijk bejegend door een gevangenismedewerker (dienstverlening FOD Justitie). De zoon is als verdachte opgesloten waardoor zijn school en stageplaats in het gedrang komen. De verzoeker vraagt aan de klachtendienst van het Departement WVG de zoon goed te helpen voor zijn resocialisatie in de samenleving.

De klachtendienst heeft de klacht doorgegeven aan een beleidscoördinator van de afdeling Welzijn en Samenleving in de betrokken gevangenis die een antwoord stuurde aan de bezorgde moeder. Het binnenbrengen van kledij moet een hele controleprocedure in de gevangenis (bevoegdheid FOD Justitie) doorlopen. De beleidscoördinator brengt het signaal over de onvriendelijke bejegening van de moeder over aan de collega's van de gevangenis.

De beleidscoördinator heeft bij de zoon afgetoetst welke noden er zijn op het vlak van hulp- en dienstverlening, bracht de zoon in contact met een trajectbegeleider en ook met een individuele leertrajectbegeleider. Zij bekijken samen met de jonge verdachte welke vragen hij heeft rond zijn school en zijn stageplaats.

De Eerste Lijnklacht 'Beleidsinformatie en Kennisbeheer': Betaling facturen

In 2017 ontving de klachtendienst **1 klacht** over een achterstallige betaling van een factuur die gegrond was, en werd opgelost.

Een verzoeker IT-bedrijf stuurt een tweede aanmaning voor de betaling van een factuur in oktober 2017 en vraagt ook het betalingsbewijs van het Departement WVG te bezorgen zodat de betaling kan worden nagezien.

Elke tweede herinnering tot betaling van facturen behandelt de klachtendienst van het Departement WVG als een klacht.

De achterstallige betaling werd snel uitgevoerd, de schermafdrukken uit het financieel systeem van het Departement WVG werden aan de leverancier bezorgd, en er werden verontschuldigingen aangeboden.

Uit het klachtenonderzoek bleek dat een grote werkdruk bij het team IT-facturen en geen back-up voor de dossierbehandelaar een rol hebben gespeeld waardoor de tijdige betaling van de factuur in het gedrang kwam. Vanaf 1 november 2017 heeft het Departement WVG een nieuwe financiële medewerker in dienst genomen om de dossierbehandelaar IT-facturen te ondersteunen.

Eerste Lijn Personeelsklachten

In 2017 ontving de klachtendienst **2 klachten** van personeelsleden (tegenover 5 klachten in 2016) die te maken hebben met de dienstverlening van de MOD WVG-afdeling Personeel of een partner. Eén klacht was **niet-grond**, een tweede klacht was **gegrond** en werd opgelost.

Over de eindrangschikking in een wervingsprocedure

Via de klachtencoördinator van het Agentschap voor Overheidspersoneel dient een personeelslid klacht in over de rangschikking als laureaat van een selectieprocedure voor een contract van onbepaalde duur bij het Departement WVG. De verzoeker slaagde voor de selectie. In de eindrangschikking werd volgens de verzoeker geen rekening gehouden met de resultaten van de screening door een externe partner, kan er een ongelijkheid ontstaan door de variërende jursamenstelling, is er een groot verschil tussen het resultaat van de externe screening en het resultaat van het eindgesprek, en voelt de verzoeker zich afgerekend door de juryvoorzitter die ze niet naar de mond praatte.

Uit het klachtenonderzoek blijkt dat door het groot aantal kandidaten voor de eindgesprekken de jursamenstelling varieerde qua personen, maar niet qua aantal of qua profiel, om de eindgesprekken te kunnen afronden binnen een redelijke termijn. De gesprekken gebeurden via een interviewleidraad met een stringent vastgelegd kader (grote gesprekslijnen, vastgelegde vraagstellingen per onderdeel van het selectiereglement, vastgelegde evaluatie-indicatoren voor alle elementen van de eindbeoordeling).

Uit een steekproef van de juryrapporten van de eindgesprekken bleek een consistente lijn qua verslaglegging en scoring, waarbij de vooraf gedefinieerde interviewleidraad consciëntieus gevolgd werd. In de analyse van het eindgesprek-verslag zijn geen elementen gevonden die het aanvoelen van de verzoeker aangaande de juryvoorzitter bevestigen.

De verhouding tussen de externe screening en het eindgesprek werd onderzocht: de externe screening test een aantal generieke persoonsgebonden competenties, terwijl het eindgesprek focust op de vakinhoudelijke componenten volgens vier aspecten en een scoring volgens de interviewleidraad. Voor de eindrangschikking werd de externe screening voor alle kandidaten met eenzelfde gewicht in rekening gebracht.

In het selectiereglement wordt geëxpliciteerd welke selectiefasen er zijn en of ze al dan niet eliminerend zijn. Er wordt evenwel niet verduidelijkt welk gewicht welke factor van het eindgesprek krijgt. Er wordt evenmin aangegeven hoe het resultaat van de externe screening in het eindresultaat meegenomen wordt. Er zal worden onderzocht of de communicatie voor volgende selectieprocedures kan worden verscherpt zodat kandidaten beter weten hoe de quotering plaatsheeft.

Over een gemiste onderbrekingsvergoeding voor een zorgkrediet

Een verzoeker-personeelslid dient klacht in over de onzorgvuldige dossieropvolging van zijn aanvraag voor zorgkrediet voor een periode van acht maanden. De verzoeker ondernam de nodige stappen voor zijn aanvraag maar ontving geen onderbrekingsvergoeding die aan de personeelsleden uitbetaald wordt door het Departement Werk en Sociale Economie (WSE).

Uit het klachtenonderzoek bleek dat er verwarring in de communicatie met de verzoeker ontstaan was door een aanvraagprocedure-wijziging: eerst aanvragen op papier, later via de elektronische aanvraagprocedure bij het Departement WSE. In een verslag aan de verzoeker was al erkend dat een onzorgvuldige dossieropvolging maakte dat de aanvraag niet ingediend werd bij het Departement WSE waardoor de verzoeker de onderbrekingsvergoeding miste.

Aan de verzoeker werd een **schadevergoeding toegekend** die het equivalent is van de onderbrekingspremie die de verzoeker zou ontvangen hebben. Zodoende kreeg deze gegronde klacht een oplossing tot tevredenheid van de verzoeker.

Doorverwijzing van klachten vanuit het Departement WVG binnen het beleidsdomein WVG

Twintig ontvangen klachten in 2017 in het Departement WVG (tegenover 6 in 2016) zijn doorverwezen binnen het beleidsdomein WVG naar de volgende entiteiten. Over de al dan niet-gegrondheid van de klachten wordt hier geen uitspraak gedaan.

• Doorverwijzing van klachten naar de Klachtendienst van het agentschap Kind en Gezin

- Een verzoeker doet een melding aan de klachtendienst/de inspecteurs van Zorginspectie over een **kinderopvangvoorziening** die aan een school negen kinderen ophaalt en ze in samen in één auto vervoert naar de kinderopvang, en vraagt een onderzoek.
- Een verzoeker-personeelslid van een **kinderdagverblijf** meldt een aantal incidenten over de werking van het kinderdagverblijf, over de gebruikte opvoedingsstijlen en over zaken die niet in overeenstemming zijn met de regelgeving.
- Een verzoeker-personeelslid van een **kinderopvangvoorziening** klaagt een aantal concrete toestanden aan in de voorziening, en over te weinig personeel in verhouding tot het aantal aanwezige kindjes.
- Een verzoeker moeder van een tweede kindje, wijst op de 'verlate' toepassing van de **herberekening van het inkomenstarief voor de kinderopvang**, nl. vanaf de maand volgend op de aanvraag van de herberekening, en zonder terugwerkende kracht - wat neerkomt op een verdoken besparing - waardoor ouders soms twee tot vier maanden te veel betalen voor de kinderopvang. De verzoeker stelt voor om de regeling van de kinderbijslag toe te passen zodat de herberekening geldt vanaf de maand, volgend op de geboorte.

• Doorverwijzing van klachten naar het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

- Een verzoeker lid van een VAPH-commissie klaagt over de niet-opsplitsing van **presentiegelden en verplaatsingskosten** in de kwartaalafrekeningen (en op de fiscale fiches) want zonder die detaillering is een controle van de uitbetalingen niet mogelijk. De gevraagde opsplitsing is van belang, gezien het sociaal statuut van de verzoeker.
- Een verzoeker ouder van een zoon met epilepsie die onlangs een trajectbegeleiding startte voor een beperkte werkduur per week is ontevreden omdat de zoon **geen tussenkomst voor het openbaar vervoer** kan krijgen, en vraagt ook waarom de zoon reeds negen jaar moet wachten op een sociaal appartement. De verzoeker is naast de doorverwijzing naar het VAPH, ook doorverwezen naar de website over sociale voordelen voor personen met een handicap (de brochure 'Sociale voordelen met een ziekte/handicap' 2017), en naar de Vlaamse website over sociale huurwoningen van Wonen-Vlaanderen.

- **Doorverwijzing van klachten naar de JO-lijn (agentschap Jongerenwelzijn)**

- Een verzoeker en zijn gezin zijn **kandidaat-pleegouders** voor crisisopvang van kindjes van ouders in moeilijkheden omdat ze gelezen hebben dat er een sterk tekort is aan crisisopvang. Bij het laatste intakegesprek werd de verzoeker afgewezen door de pleegzorgdienst.
- Een verzoeker werkt aan contactherstel met een dochter via een **pleegzorgdienst** maar wordt niet voldoende geholpen: de pleegzorgdienst wil de dochter bij de pleegouders laten.
- Een verzoeker is door een **pleegzorgdienst** onterecht gemeld bij een vertrouwenscentrum voor kindermishandeling wegens seksueel misbruik. Deze klacht komt kort na de klacht van de verzoeker tegen twee pleegzorgconsulenten wegens gender-discriminatie en nadat de verzoeker dit gemeld heeft aan de dienstverantwoordelijke van de pleegzorgdienst.
- Een verzoeker stiefmoeder is ongerust over de stiefdochter druggebruikster die van de jeugdrechter voorwaarden kreeg opgelegd die onvoldoende ondersteund worden door de moeder. De verzoeker nam al een paar keer contact op met de **jeugdrechtbank** maar wordt niet geholpen.
- Een verzoeker moeder verneemt dat haar minderjarige zoon van school veranderd is, is niet op de hoogte van enige beslissing van de jeugdrechter terzake, wijst op het ouderlijk gezag dat de verzoeker nog steeds uitoefent, en meent dat de inschrijving in de nieuwe school door de **sociale dienst van de jeugdrechtbank** onwettelijk is.
- Een verzoeker wil een officiële klacht indienen over de contextbegeleiding van een gesubsidieerde **voorziening jongerenbegeleiding** en vraagt om de weg te wijzen om klacht in te dienen.

- **Doorverwijzing van klachten naar het agentschap Zorg en Gezondheid (of partners)**

- Een verzoeker kankerpatiënt wijst op de hoge kosten van een eenpersoonskamer in een **ziekenhuis**, op de onverzorgde warme maaltijden, en op gebrekkige hygiëne in de toiletten (en stuurde foto's mee). De verzoeker wil zich niet meer in het ziekenhuis laten behandelen uit vrees voor een bacteriële besmetting. De verzoeker heeft ook nood aan ondersteuning in de moeilijke situatie en is ook doorverwezen naar de website over psychologische ondersteuning van kankerpatiënten.
- Een verzoeker hoofdverpleegkundige wordt gepest in een **ziekenhuis**, heeft dit gemeld bij de directie, en kreeg ontslag, terwijl de dader tewerkgesteld blijft. De verzoeker heeft zich gewend tot diverse instanties (politie, vakbond, dienst preventie en bescherming op het werk), maar niemand kon helpen. Deze klacht gaat over grensoverschrijdend gedrag (**GOG**) op het werk.
- Een verzoeker klaagt over het stilzitten van een **gemeentelijke dienst** en vraagt een kwaliteitscontrole aan over vocht en schimmel en ongezonde lucht in **jeugdlokalen** ten gevolge van een defect afwateringssysteem. De verzoeker is doorverwezen naar een 'Logo Gezondheid' (d.i. een samenwerkingsverband voor locoregionaal gezondheidsoverleg en -organisatie).
Een Logo ondersteunt de uitvoering van het Vlaamse preventieve gezondheidsbeleid en de realisatie van de Vlaamse gezondheidsdoelstellingen. Het treedt daarbij op als aanspreekpunt voor de Vlaamse overheid en voor zijn locoregionaal netwerk van preventieorganisaties. De Logo's worden erkend door het agentschap Zorg en Gezondheid.
Maatregelen tot bestrijding van de gezondheidsrisico's door verontreiniging van het **'binnenmilieu'** zijn geregeld in het besluit van de Vlaamse Regering (BVR) van 11 juni 2004.
- Een verzoeker grootouder signaleert veel stof op de speelplaats/in de klaslokalen van een **schoolgebouw** waar de kleinkinderen school lopen, veroorzaakt door grote verbouwingswerken in de buurt die veel stof meebrengen. Ook deze verzoeker is doorverwezen naar een 'Logo Gezondheid'.

- **Doorverwijzing van klachten naar de Woonzorglijn (agentschap Zorg en Gezondheid)**

- Een verzoeker klaagt structurele personeelonderbezetting en de niet-veilige medicatiebedeling aan in een **woonzorgcentrum** met RVT-erkenning waar een familielid verblijft.
- Een verzoeker klaagt over tijdelijke en over structurele personeels-onderbezetting in een **woonzorgcentrum** waar een familielid verblijft. De verzoeker heeft vroeger zelf een woonzorgcentrum uitgebaat. Aan de verzoeker is meegedeeld dat Zorginspectie op vraag van het agentschap Zorg en Gezondheid ter plaatse de voorziening kan inspecteren indien het agentschap Zorg en Gezondheid een inspectie aanvraagt.
- Een verzoeker klaagt dat de zorg in een **woonzorgcentrum** achteruit gaat, heeft dit samen met familieleden van verschillende bewoners aangekaart in het woonzorgcentrum, vreest represailles voor de bewoners-familieleden in het woonzorgcentrum, en vraagt een snelle tussenkomst en oplossing. De verzoeker richtte zijn klacht gelijktijdig aan de Woonzorglijn.
- Een verzoeker bewindvoerder wijst op de eenzijdige verhoging van de dagprijs, op niet-correcte medicatie-aanrekening en verkeerde toediening van medicatie, en een tekort aan verplegend en verzorgend personeel in een **woonzorgcentrum** waar zijn ouders verblijven. De verzoeker stuurde eerder al diverse klachten en opmerkingen aan de directie van het woonzorgcentrum.

- Een verzoeker personeelslid klaagt over aanhoudend personeelstekort, vermindering van de dagelijkse verzorging van de bewoners, onvoldoende kwaliteit van de voeding, en te weinig kameronderhoud in een **woonzorgcentrum**.
- Een verzoeker bewoner van een **woonzorgcentrum** klaagt over de verlate bezorging van een vragenlijst van de pensioendienst door het woonzorgcentrum waardoor hij een boete opgelegd kreeg die bijna de helft van zijn pensioen bedraagt. De verzoeker wil het woonzorgcentrum dwingen hem het bedrag van de boete te vergoeden. De klachtendienst heeft de verzoeker ook doorverwezen naar het gratis telefoonnummer '1765' van de pensioendienst.

Doorverwijzing van klachten vanuit het Departement WVG buiten het beleidsdomein WVG

Zevenentwintig ontvangen klachten in 2017 in het Departement WVG (tegenover 16 in 2016) zijn doorverwezen buiten het beleidsdomein WVG naar de volgende entiteiten. Over de al dan niet-gegrondheid van de klachten wordt hier geen uitspraak gedaan.

- **Doorverwijzing van klachten naar '1712' de hulplijn voor 'Geweld, Misbruik en Kindermishandeling'**
 - Een verzoeker klaagt aan valselijk beschuldigd te worden van **seksueel misbruik** van een neef door de ouders van het beweerde slachtoffer in de periode (dertig jaar geleden) dat beide neven kind/tiener waren.
- **Doorverwijzing van klachten naar de Commissie voor de Eerstelijns Juridische Bijstand**
 - Een verzoeker meldt dat een advocaat van de Eerstelijns Juridische Bijstand zijn vragen niet kan beantwoorden omdat de advocaat geen actuele papieren wetboeken heeft en geen internettoegang in het lokaal van het justitiehuis. De verzoeker meent ten onrechte dat de eerstelijns juridische bijstand ook dienstverlening is van het justitiehuis, wat niet het geval is (noch qua werking, noch qua personeel). De justitiehuisen stellen alleen een lokaal ter beschikking van de advocaten die werken voor de 'Eerstelijns Juridische Bijstand' waar ze burgers ontvangen die informatie zoeken. Dit werd destijds zo bepaald bij de organisatie van de justitiehuisen (bij KB van 13/06/1999). Ook in een andere klacht duikt die verwarring op over de vermeende dienstverlening van de justitiehuisen bij een burger.
- **Doorverwijzing van klachten naar een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW)**
 - Een verzoeker is niet te spreken over een aantal niet-professionele uitspraken tijdens een **sollicitatiegesprek** en het telefonisch feedbackgesprek van een CAW.
Aan de verzoeker is uitgelegd dat sollicitaties bij de CAW's deel uitmaken van het personeelsbeleid van die organisaties, en niet worden opgenomen in het kader van het Vlaamse klachtendecreet. Verder kreeg de verzoeker toelichting dat de Vlaamse Ombudsdienst aan wie hij zijn klacht gelijktijdig gericht had, in tweede lijn klachten over de dienstverlening van de CAW's opneemt. De afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG neemt de klacht van de verzoeker mee naar de plaatselijke overlegmomenten in de CAW's die voorzien zijn in het najaar van 2017.
 - Een verzoeker organisatie die actief is rond het **thema daklozen** stelt via een persbericht een aantal vragen bij het traject dat een overleden dakloze persoon in de crisisopvang van een CAW heeft afgelegd. De verzoeker stelt ook vragen over de daklozenwerking van het CAW en over de organisatie van de komende winteropvang en de rol van het CAW hierin. De verzoeker is doorverwezen om desgewenst de dialoog aan te gaan met het CAW, naar de klachtenprocedure van het betrokken CAW, en naar de externe tweede lijn klachtenbehandeling van de Vlaamse Ombudsdienst omdat de afdeling Welzijn en Samenleving niet bevoegd is om de klachtenbehandeling over de CAW's in tweede lijn op te nemen.
De afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG vroeg n.a.v. deze ernstige gebeurtenis een spoedinspectiebezoek bij het betrokken CAW door Zorginspectie. De afdeling bekijkt op basis van de bevindingen van het inspectieverslag welke de eventuele actiepunten zijn voor de werking van het CAW en maakt vervolgens afspraken met het CAW over de opvolging hiervan.
- **Doorverwijzing van klachten naar de Vlaamse Ombudsdienst (dit is de tweede lijn voor klachten over Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW's))**
 - Een verzoeker cliënt bij een CAW en **dakloze persoon** klaagt over de onterechte uitsluiting van de nachtopvang/winteropvang wegens beweringen over zijn druggebruik en drugs dealen in de opvang. Het CAW nodigt de cliënt en zijn externe hulpverlener uit voor een gesprek maar de externe hulpverlener weigert op de uitnodiging in te gaan.

- Een verzoeker vraagt rechtzetting aan twee psychologen van een vermoedelijk foutieve koppeling van testresultaten over de verzoeker aan de anonieme testresultaten van de ex-partner betreffende een psychologische stoornis. De algemene diagnose over de verzoeker werd door de psychologen meegedeeld aan een CAW. De verzoeker schrijft in de klacht dat **het CAW** zich tegen de verzoeker keerde. In de ontvangstmelding van de klacht heeft de klachtendienst van het Departement WVG hierover uitleg gevraagd om desgevallend de klacht te kunnen behandelen. In het antwoord gaf de verzoeker geen reactie of uitleg over de dienstverlening van het CAW waarna de klacht als ingetrokken werd afgesloten.
- **Doorverwijzing van klachten en doorverwijzingsinfo over het FPC Gent (Forensisch Psychiatrisch Centrum): naar het Opvolgingscomité van het FPC, of naar de Externe Adviescommissie van het FPC, of naar de Federale ombudsman**
 - Een verzoeker geïnterneerde persoon van het FPC Gent heeft in 2017 **elf klachtenbrieven** gestuurd naar Zorginspectie van het Departement WVG (en twee klachten in 2016). De verzoeker is overgebracht van de gevangenis naar het FPC Gent (verplichte opname), klaagt over de behandeling in het FPC, en wil naar de reguliere psychiatrie. De verzoeker klaagt onder meer over **discriminatie** (bv. vermindering van het aantal wandelingen, opgesloten worden op kamer), over onrespectvolle behandeling, over de weigering om te mogen bellen naar zijn advocaat, over de vernederende uitvoering van de verplichte urinecontroles, over de afwezigheid van doelstellingen tot re-integratie, en vraagt dat Zorginspectie controle zou uitvoeren op de afdeling waar hij verblijft zoals Zorginspectie ook controles uitvoert in woonzorgcentra. **Drie mede-geïnterneerde personen** van het FPC Gent klagen bij Zorginspectie respectievelijk over opsluiting in een isoleercel na hun weigering tot opname in de afdeling Zeer Intensieve Zorgen (ZIZ) van het FPC Gent, over dwangmedicatie, en over de gebrekkige opvolging van de gezondheidstoestand van één van hen. Het Departement WVG (en de afdelingen Zorginspectie) zijn niet bevoegd om klachten te behandelen over de werking van de federale instelling FPC Gent. De klachtenbrieven van de verzoekers werden doorgestuurd naar het Opvolgingscomité van het FPC Gent dat bevoegd is voor de evaluatie van het FPC Gent, zoals bepaald is in het Protocolakkoord van 1 mei 2015 tussen de Federale Staat en de Vlaamse Gemeenschap betreffende de uitoefening van inspectiebevoegdheden (door Zorginspectie) in het FPC Gent. Hierin werd bepaald dat Zorginspectie het concrete functioneren van het FPC Gent inspecteert als het Opvolgingscomité bij het FPC Gent daarvoor een beroep doet op Zorginspectie. Dit betekent dat patiënten geen beroep kunnen doen op Zorginspectie voor een onderzoek in het FPC Gent. Over de uitgevoerde inspecties die gebeuren binnen het kader van een geplande inspectiecyclus rapporteert Zorginspectie aan het Opvolgingscomité, en niet aan patiënten van het FPC Gent. Vanaf de vierde klacht vraagt de eerste verzoeker om zijn klachten niet meer door te sturen naar het Opvolgingscomité van het FPC Gent. De klachtendienst heeft de verzoeker dan doorverwezen naar de Externe Adviescommissie van het FPC Gent en naar de Federale ombudsman. Bij de elfde klachtenbrief heeft de klachtendienst van het Departement WVG aan de verzoeker laten weten dat verschillende aangeklaagde zaken terugkeren in zijn klachten waarop bijgevolg hetzelfde antwoord gegeven werd, dat aan de verzoeker informatie bezorgd werd via diverse documenten, en dat zijn volgende klachtenbrieven niet meer zullen beantwoord worden omdat het Departement WVG (en Zorginspectie) niet bevoegd is om de klachten te behandelen.
- **Doorverwijzing van klachten naar het ministerieel kabinet van de Vlaamse minister, bevoegd voor Wonen**
 - Een verzoeker huurder van een sociale woning klaagt over het opleggen van een **boete** per slaapkamer 'te veel': de sociale woning van de verzoeker is niet te groot voor de gezinssituatie omdat de slaapkamers veel te klein zijn voor een normale bemeubeling waardoor meubels in een andere kamer moeten worden geplaatst en er dus meer kamers nodig zijn.
 - Een verzoeker klaagt dat de sociale huisvesting vooral centrale verwarming op gas en water bouwt die constant **geluidshinder** veroorzaken waarvan de verzoeker zware hinder ondervindt (geluidshinder, fysieke en psychische klachten). In 2016 diende de verzoeker over dit thema ook al klacht in. De klacht was gelijktijdig gericht aan het kabinet van de bevoegde Vlaamse minister voor sociale huisvesting. De verzoeker werd doorverwezen naar de eerdere doorverwijzingsinformatie die hij ontving.
- **Doorverwijzing van klachten naar de klachtenprocedure van een OCMW**
 - Een verzoeker beweert in structurele armoede te leven, heeft een collectieve schuldenregeling, en krijgt sinds verschillende jaren **geen financiële ondersteuning** van het OCMW. De verzoeker heeft zich reeds via een pro-deo advocaat tot de arbeidsrechtbank gewend. Aan de verzoeker is uitgelegd dat het Departement WVG de instellingen voor schuldbemiddeling (in OCMW's en in CAW's) aanstuurt, maar niet bevoegd is voor de collectieve schuldenregeling. Ook is uitleg gegeven over budgetbegeleiding en budgetbeheer, werd de klachtenprocedure bij het OCMW opgevraagd en aan de verzoeker bezorgd.

- **Doorverwijzing van klachten naar de politiediensten**

- Een verzoeker wordt **gestalkt** ('belaging') door een vroegere kennis, woonachtig in dezelfde gemeente. De politiedienst registreert zijn verhalen als meldingen, maar niet als klachten. Er zou te weinig bewijslast voor de klachten zijn volgens het parket.

- **Geen doorverwijzing van klachten meer mogelijk**

- Een verzoeker heeft bij de Vlaamse Infolijn (1700) geklaagd over de handelingen van een notaris in het kader van de vereffening en de verdeling van een huwgemeenschap, over **discriminatie** door de Belastingdienst wegens klachtneerlegging tegen een beëdigd fiscaal ambtenaar wegens zwendel waarover de familierechtbank zich onbevoegd verklaarde. Daarna stelde de griffie van een rechtbank vast dat de bewijsstukken uit het gerechtsdossier werden weggemaakt ... Het verhaal van de verzoeker sleept reeds tien jaar aan. De Vlaamse Infolijn wees de verzoeker o.m. door naar de Ombudsdienst voor het notariaat, naar de Hoge Raad voor de Justitie, en naar de Vlaamse Ombudsdienst, en vervolgens naar de eerstelijns juridische bijstand (gevestigd in een justitiehuis), en naar een klachtenbehandelaar van de afdeling justitiehuisen. Ook in deze klacht duikt de verwarring op over de vermeende dienstverlening van de justitiehuisen bij de burger. De verzoeker verwijst naar meerdere instanties die hij op de hoogte bracht van zijn verhaal, maar klaagt geen dienstverlening aan van de afdeling justitiehuisen van het Departement WVG. De verzoeker kan niet verder meer doorverwezen worden.

8.6 KLACHTENBEELD 2017: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: KABINET WVG

Bij vergelijking met het klachtenbeeld van 2016 heeft het ministerieel kabinet WVG in 2017 vergelijkbare klachten ontvangen.

Klachten over de dienstverlening van het kabinet

In 2017 is het aantal klachten over de dienstverlening van het kabinet min of meer hetzelfde gebleven: 22 eerstelijnsklachten in het afgelopen werkjaar, tegenover 20 klachten in 2016.

De klachten die het kabinet over zijn werking ontvangen heeft (22 klachten), gaan over het **te lang uitblijven van een antwoord of over ontevredenheid/ontoereikendheid van het antwoord**. Het gaat hier over reacties van burgers die vinden dat ze te lang op een antwoord moeten wachten op hun vragen. Dit is te wijten aan verschillende factoren. Enerzijds neemt het tijd in beslag om de situatie in kaart te brengen, input te vragen bij de betrokken administraties en een correct antwoord op te stellen in overleg met de verschillende instanties. Hierdoor valt de behandeltermijn soms langer uit dan voorzien.

Het komt voor dat het antwoord niet voldoende is of niet binnen de verwachtingen van de vraagsteller valt. Het antwoord komt immers niet altijd neer op positief nieuws voor de verzoeker. Bijkomende uitleg geven via telefonisch contact kan in dit geval helpen. Begrip tonen is belangrijk, maar het is ook belangrijk om duidelijke en correcte informatie te geven aan de burger.

Het onderwerp van de klachten: over actuele thema's

De onderwerpen van de klachten hangen grotendeels samen met actuele thema's, dit zijn onderwerpen die de media halen. Het aantal vragen en klachten stijgt naarmate beleid gebonden thema's meermaals in de media verschijnen. Het gaat hierbij over de domeinen van de **kinderbijslag**, de nieuwe **persoonsvolgende financiering van de ondersteuning van personen met een handicap**, en de **ouderenzorg in de woonzorgcentra**. Bijvoorbeeld een 'Pano'-reportage waarin een journaliste undercover ging in commerciële woonzorgcentra medio oktober 2017 lokte veel reactie uit. De minister WVG stuurde daarna een persbericht uit en benadrukte de ambitie om een betaalbare en kwaliteitsvolle zorg voor de Vlamingen verder te realiseren.

Het onderwerp van de klachten: persoonlijke vragen om uitleg

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 of vragen en klachten over het beleid van de Vlaamse Regering. Het thema besparingen van de Vlaamse Regering blijft binnen de zorgsectoren verder een grote rol spelen. Dit ondanks de vele inspanningen op het vlak van communicatie en de extra financiële investeringen van de Vlaamse Regering.

Het onderwerp van de klachten: over dossiers van andere WVG-entiteiten

De onderwerpen van de klachten die het kabinet WVG ontving, gaan vaak over dossiers die onder de bevoegdheden vallen van de andere WVG-entiteiten (bv. klachten over woonzorgcentra) of over de werking van deze entiteiten. Deze klachten worden rechtstreeks bezorgd aan de betrokken WVG-entiteiten en de correspondent wordt hiervan op de hoogte gebracht.

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 van het Departement WVG om een voorziening te inspecteren over een klacht).

Klachten over andere beleidsdomeinen: doorverwijzingen

Een 12-tal klachten over zaken die buiten het beleidsdomein WVG vielen, stuurde het kabinet door naar het bevoegde ministerieel kabinet. Het onderscheid tussen Vlaamse en federale materie blijft voor veel mensen een grote onduidelijkheid. Wat betreft beleid gebonden dossiers, is er nog steeds 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.

Klachten over het algemeen beleid

Ten slotte stelt het kabinet vast dat er nog steeds **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. Deze afspraken hebben we ook in 2017 gevolgd en worden in nauw overleg met de andere kabinetten en de politieke partij opgevolgd en bijgestuurd daar waar mogelijk.

Verzoeningen

Het valt op dat burgers zich gematigd opstellen als ze begrip krijgen voor de situatie waarin ze verkeren. Nochtans waren er ook dit jaar enkele gevallen waarin de burger heftig en emotioneel reageerde. Het gaat hierbij opnieuw over burgers die al gedurende lange tijd op zoek zijn naar antwoorden op hun vragen en niet de bevoegde entiteit kennen waar ze terecht kunnen (bv. over persoonsvolgende financiering voor personen met een handicap).

We zien op maandelijkse basis vooral vragen binnenstromen over de persoonsvolgende financiering enerzijds, en over de ouderzorg in de woonzorgcentra anderzijds. Dit zorgt soms voor een hoge druk op de administratieve verwerking van deze vragen en de antwoorden kunnen bijgevolg langer op zich laten wachten. Door de dialoog aan te gaan, te luisteren, is het kabinet erin geslaagd om een aantal klachten te voorkomen of (deels) op te lossen. 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. Noodzakelijke feedback van andere instanties zorgt echter vaak voor vertraging in de klachtenafhandeling.

In 2017 bedraagt de gemiddelde antwoordtermijn 18 dagen, net zoals in het vorig werkjaar.

Klachtenontvangst: het kanaal van sociale media

Het kabinet WVG ziet een stijging in het aantal klachten dat ze via sociale media (Twitter en Facebook) ontvangt. De sociale media worden nauwgezet gevolgd door het team communicatie van het kabinet.

9 VERBETERACTIES 2017 VOOR DE DIENSTVERLENING: EERSTE LIJN KLACHTEN EN DOORVERWIJZINGEN VAN KLACHTEN

9.1 VERBETERACTIES 2017: EERSTE LIJN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

Lopende verbeteracties in 2017

De geplande acties om de bestaande **registratietool 'Klaroen' te upgraden** naar een systeem dat meer beantwoordt aan de nieuwe vorm van omgaan met klantervaringen waren in 2017 het voorwerp van verdere analyse van de behoeften. Het vroeg evenwel meer tijd en overleg om al de noden correct in beeld te krijgen waardoor de verwachte realisatie in 2017 niet mogelijk was. Het werkjaar 2018 zal dan het jaar zijn waarin de vernieuwde registratietool operationeel zal zijn.

9.2 VERBETERACTIES 2017: EERSTE LIJN: AGENTSCHAP VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

Verbeteracties 2016

In 2016 werd de aanbeveling gemaakt om te waken dat de brieven die verstuurd worden in het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering verstuurd worden naar zowel de persoon met een handicap als naar de wettelijke vertegenwoordiger of bewindvoerder.

Deze aanbeveling werd door het VAPH ter harte genomen. Alle brieven die sindsdien in het kader van persoonsvolgende financiering werden verstuurd, werden verstuurd naar zowel de persoon met een handicap, als naar de wettelijke vertegenwoordiger of bewindvoerder.

Verbeteracties 2017

Naar aanleiding van klachten en signalen over de telefonische bereikbaarheid van het VAPH zet het VAPH in op een grondige monitoring en bijsturing van haar telefonische bereikbaarheid. Zo heeft het VAPH een samenwerking opgezet met 1700 (Vlaamse Infolijn). In de loop van het jaar 2017 kreeg 1700 ook toegang tot de dossiers van het agentschap zodat zij eveneens vragen van burgers kunnen beantwoorden. Ook werden er helpdesks in het leven geroepen om algemene vragen omtrent persoonsvolgende financiering (PVF) te beantwoorden. Bovendien zal het VAPH in 2018 overstappen naar een andere telefooncentrale. Hiervoor worden momenteel de nodige voorbereidende stappen ondernomen.

In 2017 lanceerde het VAPH een nieuwe website voor personen met een handicap. De contactgegevens van de klachtenbehandelaars en klachtencoördinator zijn nu makkelijker terug te vinden op de website van het VAPH. Er werd tevens een klachtenformulier ingevoerd: <https://www.vaph.be/contact/algemeen>.

Geplande verbeteracties

De categorieën in het registratiesysteem van het VAPH zijn op dit moment nog niet aangepast aan de persoonsvolgende financiering. Klachten over de transitie van het persoonlijke-assistentiebudget (PAB) naar persoonsvolgende financiering staat bijvoorbeeld heden nog geregistreerd onder klachten PAB. In 2018 zullen de categorieën in het rapportagesysteem worden aangepast aan de persoonsvolgende financiering.

9.3 VERBETERACTIES 2017: EERSTE LIJN: AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

Gerealiseerde, lopende en geplande verbeteracties in 2017

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. We trachten hierbij volop in te zetten op een gebruiksvriendelijke structuur en webteksten in klare taal. Verder stuurt het agentschap zowel intern als extern elektronische nieuwsberichten uit (nieuwsbrief, nieuwsflash, en berichtenblad). Daarnaast zet Jongerenwelzijn 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,
- nieuwsflash,
- welkomstpakket voor nieuwe medewerkers: onthaalbrochure, afsprakenbundel, onthaalsessie. In 2017 werd ook de nieuwe huisstijl voor het agentschap Jongerenwelzijn in gebruik genomen.

Extern:

- website (algemeen en professioneel, Vlaams Loket Jeugdhulp);
- nieuwsbrief jeugdhulp;
- berichtenblad afdeling Continuïteit en toegang (ACT);
- folders voor professionelen: over cliëntoverleg, bemiddeling, crisisjeugdhulp, gemandateerde voorzieningen, intersectorale toegangspoort en JO-lijn;
- brochures voor jongeren Ondersteuningscentrum jeugdzorg (OCJ), intersectorale toegangspoort (ITP), sociale dienst voor gerechtelijke jeugdhulpverlening (SDJ), de jongerenbrochure rond de crisisjeugdhulp en een brochure m.b.t. JO-lijn. De brochures werden in 2017 vernieuwd.
- persberichten, verspreid via e-mail en gedeeld via website en twitter;
- een twitter-account die wordt beheerd door de woordvoerder van het agentschap.

In 2016 werd werk gemaakt van een nieuwe huisstijl voor de jeugdhulp, in lijn met het Vlaamse merkbeleid. Deze werd eind 2016 uitgerold en in 2017 verder vertaald naar vernieuwde communicatieproducten. Ook alle 'huisstijlsjablonen' werden in dit nieuwe kleedje gestoken.

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 vormen van personeelsleden, waarbij men op eigen noden een antwoord kan zoeken, worden ook opleidingen op maat aangeboden.

Enkele voorbeelden voor de gemeenschapsinstellingen:

- Contextgericht werken.
- Kennismaking 4-ladenmodel.
- Basisopleiding Ervaringsleren + natraject.
- Autisme.
- Opleiding OPZ Geel: gedragsstoornissen en grensoverschrijdend gedrag.
- Herstel GI HCA (dienst voor herstelgerichte constructieve afhandeling).
- Agressiebeheersing.
- Veerkrachtig op het werk.
- Nieuwe autoriteit en geweldloos verzet.

Enkele voorbeelden voor voorzieningenbeleid:

- Congres jeugd- en kinderpsychiatrie.
- Leiding geven.
- Participatieve leiderstechnieken.
- Het wijkteam onder de loep.

Enkele voorbeelden voor de jeugdhulpregisseurs en indicatiestellers van de intersectorale toegangspoort:

- Migratie en niet-begeleide minderjarige vluchtelingen anno 2017: vanzelfsprekend.
- Diagnostisch protocol volgens DSM – 5.
- Transitie naar volwassenheid vanuit bijzondere jeugdbijstand.
- Taaldiagnostiek bij meertalige kinderen: weet jij hoe het moet?
- Emoties in de zorg voor kinderen en jongeren.
- Schijnwerper op GES (Gedrags- en Emotionele Stoornissen)

Voor de medewerkers van de Ondersteuningscentra Jeugdzorg en Sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening (OSD) worden de vormen 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 vormen georganiseerd worden.

Enkele voorbeelden voor deze afdeling

- Jeugdhulp: interventie en opbouw.
- Coaching nader bekeken.
- 18 jaar? Wat nu?
- Hoe effectief handelen bij vermoedens van seksueel grensoverschrijdend gedrag.
- Bewindvoering en voogdij, gelinkt aan de beroepspraktijk van de consulenten.
- Wat moeten consulenten OCJ/SDJ weten over autisme i.k.v. hun opdracht.
- Veerkrachtig op het werk.

Personeelsbeleid

Het agentschap Jongerenwelzijn is in zee gestapt met een externe partner, Möbius, om een verbetertraject uit te werken, om te werken rond organisatiestructuur. Eén van de verbetervoorstellen waaraan in 2017 aandacht werd geschonken en voorbereidend werk werd verricht, is het verankeren van de waarden in kritische HR-processen.

Kinderbijslag

In 2017 werd een nieuwe applicatie kinderbijslag in gebruik genomen die meldingen van plaatsing dagelijks doorstuurt aan de kinderbijslagkassen. Door de nieuwe applicatie kan het team kinderbijslag beter opvolgen

waar de problemen zich voordoen en hieruit een actieplan ontwikkelen om de problemen aan te pakken. Er staan nog een aantal verbeteringen en uitbreidingen aan de applicatie op het programma (voorjaar 2018) die het moeten mogelijk maken de problemen vroegtijdig op te sporen. We willen hiermee de uitbetaling van kinderbijslag voor ouders en minderjarigen nauwkeuriger laten verlopen. Het Fonds Jongerenwelzijn opent een spaarrekening voor de minderjarige, bestemd voor de betaling van 1/3^{de} kinderbijslag en communiceert deze spaarrekening aan het kinderbijslagfonds. We plannen periodiek een rapport naar de bank te sturen om na te gaan of de betalingen correct worden uitgevoerd door het kinderbijslagfonds. Dit gebeurt nu niet zodat het soms tot de 18^{de} verjaardag duurt vooraleer we moeten besluiten dat er in het verleden fouten zijn gebeurd bij de betaling.

Gemeenschapsinstellingen

Binnen de afdeling Gemeenschapsinstellingen werd in 2017 zowel op afdeling- als op instellingsniveau verder doelgericht ingezet op verbeteracties inzake het effectueren van het geldend kinderrechtenskader. Binnen elke instelling werd verder op maat actie genomen met het oog op het aanpakken van door de inspectie geformuleerde aandachtspunten en verbetervoorstellen inzake bepaalde rechten van kinderen. Op afdelingsniveau werd een forum opgestart waar de lokale “DRM-aanspreekpunten” geïnformeerd werden over interne en externe ‘good practices’. Diverse procedures en werkwijzen werden besproken, onder meer de wijze waarop op heden gewerkt wordt rond interne behandeling van klachten binnen de Gemeenschapsinstellingen. Het actualiseren van het Actieplan Gemeenschapsinstellingen m.b.t. de toepassing van het decreet rechtspositie minderjarigen binnen de context van de Gemeenschapsinstelling werd daarbij als afdelingsdoelstelling vooropgesteld.

Pleegzorg

In 2017 vond er een evaluatie van het pleegzorgdecreet plaats, zoals bepaald wordt in artikel 48 van het besluit van de Vlaamse Regering van 8 november 2013 houdende de organisatie van pleegzorg. In het evaluatierapport werden de opmerkingen over pleegzorg van de verschillende stakeholders (diensten voor pleegzorg, jeugdrechters, gebruikers, ...) verwerkt en hebben ook de meldingen bij JO-lijn daarin een plek gekregen. Het evaluatierapport werd voorgelegd aan de Vlaamse Regering en het Vlaams Parlement werkt momenteel aan decreetwijzigingen, daarna zullen er een aantal uitvoeringsbesluiten opgemaakt worden. We verwijzen eveneens naar het traject dat – ook in het raam van bovenstaande evaluatie – gelopen wordt met de diensten voor pleegzorg i.f.v. een betere afstemming en samenwerking bij de diensten voor pleegzorg.

Ondersteuningscentra jeugdzorg en sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening

De afdeling OSD blijft gestaag verder werken aan het vijfjarige implementatieplan ‘Signs of Safety’. 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.

(Afdeling) Continuïteit en toegang

Jeugdhulpregie:

De 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 werd in 2017 afgerond. De wijzigingen in de processen werden regionaal gecommuniceerd. De technische wijzigingen werden opgenomen met het INSISTO-team. De legistische wijzigingen gaan hun gang maar zijn nog niet rond. Er verschijnt een nieuwe kافت m.b.t. de werkingsprocessen, dit zal gebeuren op 15/01/2018.

Crisis:

In 2017 voerde het Rekenhof een kwantitatief en kwalitatief onderzoek inzake crisisjeugdhulpverlening. (Verdere) acties zullen in 2018 aanleiding geven tot opvolging van de aanbevelingen.

9.4 VERBETERACTIES 2017: EERSTE LIJN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID – VLAAMSE SOCIALE BESCHERMING - VLAAMSE ZORGKAS

Agentschap Zorg en Gezondheid

Lopende verbeteracties

Ook al is het aantal klachten over de erkenning van zorgberoepen al gehalveerd (van 22 klachten in 2016 naar 11 klachten in 2017), toch blijft Zorg en Gezondheid inzetten op een betere informatieverstrekking aan de burger. De website van het Agentschap Zorg en Gezondheid zal worden aangevuld met informatie over het moment waarop iemand kan worden erkend. Ook zal in 2018 een algemeen nazicht van de informatie op de website van het Agentschap Zorg en Gezondheid uitgevoerd worden.

Vlaamse Sociale Bescherming

Lopende verbeteracties

Betere afstemming met de federale overheid

Softwareproblemen bij de directie-generaal Personen met een Handicap (DG PMH) van de FOD Sociale Zekerheid hebben de overheveling van de THAB-dossiers (tegemoetkoming hulp aan bejaarden) naar Vlaanderen bemoeilijkt en vertraagd. Langs Vlaamse zijde konden de nieuwe THAB-aanvragen vanaf 1 januari 2017 wel reeds ingediend worden in de nieuwe Vlaamse applicatie eTHAB. Deze applicatie wordt ondertussen verder ontwikkeld, verbeterd en verrijkt met nieuwe functionaliteiten om zodoende de complexiteit van de gegevens waarmee rekening moet gehouden worden bij het onderzoek naar het THAB-recht, nog beter te kunnen verwerken en om alle aanvragen en herzieningen correct en binnen de gestelde termijnen te kunnen beslissen.

Aangaande de samenwerking tussen het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming, de zorgkassen en de DG PMH om deze overgang in 2017 en begin 2018 vlot te laten verlopen en ook om de communicatie naar de burger toe te verbeteren, zijn er tweewekelijkse overlegvergaderingen die hun vruchten afwerpen. Elk van deze partijen communiceert beter naar het doelpubliek.

Zorgverzekering: afschaffing opschorting met verlies van rechten

Voor elke ledenbijdrage die niet, niet volledig of te laat betaald is, moet de zorgkas momenteel de zorgverzekeringstegemoetkoming gedurende vier maanden opschorten met verlies van rechten. Ook personen die zich niet tijdig aansluiten in Brussel, lopen deze sanctie op voor elk jaar dat ze konden aansluiten, maar dit niet deden.

Deze sanctie is ingevoerd om ervoor te zorgen dat de jaarlijkse bijdrage ook effectief zou worden betaald. Over deze sanctie zijn in het verleden meerdere klachten ingediend. Men wordt pas met de sanctie geconfronteerd op het moment dat men zorgbehoevend is en de tegemoetkoming nodig heeft voor allerlei niet-medische kosten. Deze sanctie wordt dan ook als erg zwaar ervaren. Bovendien is het een dubbele sanctie, omdat er ook een administratieve geldboete is ingesteld voor wie de bijdrage 3 keer niet betaalt. De Vlaamse Regering heeft beslist om deze sanctie op te heffen vanaf 1 januari 2018. De opheffing van de sanctie gebeurt niet met terugwerkende kracht.

Vlaamse Zorgkas

Gerealiseerde verbeteracties

De Vlaamse Zorgkas heeft verschillende brieven die ze verstuurd naar haar leden, laten nalezen en aanpassen om het taalgebruik te verhelderen.

9.5 VERBETERACTIES 2017: EERSTE LIJN: DEPARTEMENT WVG +VIPA + VASGAZ

Gerealiseerde verbeteracties in 2017

Eerste Lijn klachten Justitiehuisen

Eerste Lijn dienstverlening Justitiehuisen: Evenwichtige rapportage maatschappelijke onderzoeken (burgerrechtelijke opdrachten)

Ad hoc verbeteractie voor een justitiehuis: De rapporten maatschappelijk onderzoek (van de burgerrechtelijke opdrachten) moeten de informatie, aangebracht door de partijen, maar ook de eventuele betwistingen van/over de partijen, op een evenwichtige wijze weergeven. Deze aanpak wordt besproken binnen het team burgerrechtelijke opdrachten van het betrokken justitiehuis.

Eerste Lijn klachten Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET)

Eerste Lijn dienstverlening VCET: Werkwijze van probleemmelding door de personen onder ET aan de directie van het VCET

Ad hoc verbeteractie voor het VCET: Via het algemeen e-mailadres (vcet@vlaanderen.be), ter attentie van de directie, kunnen de verzoekers hun verhaal melden zodat de operationele directie van het VCET op korte termijn kan tussenkomen om een oplossing te brengen.

Eerste Lijn klachten afdeling Beleidsinformatie en Kennisbeheer

Eerste Lijn dienstverlening afdeling Beleidsinformatie en kennisbeheer: Aanwerving van een financiële medewerker

Om de grote werkdruk bij het team IT-facturen beter op te vangen en te voorzien in de tijdige betaling van de facturen is een financiële medewerker aangeworven vanaf 1 november 2017 om de dossierbehandelaar IT-facturen te ondersteunen.

Eerste Lijn-Personeelsklachten

Eerste Lijn dienstverlening MOD WVG-afdeling Personeel: Toekenning van een schadevergoeding voor een gemiste onderbrekingsvergoeding voor een Zorgkrediet

Ad hoc oplossing: De MOD WVG-afdeling Personeel heeft aan de verzoeker een schadevergoeding toegekend die het equivalent is van 8 maanden onderbrekingspremie die de verzoeker gemist heeft.

Lopende verbeteracties in 2017

Eerste Lijn klachten Justitiehuisen

Eerste Lijn dienstverlening Justitiehuisen: Doorstroom mandaten van de opdrachtgever naar de lokale justitiehuisen

Het bezorgen van een opdracht aan een lokaal justitiehuis is wettelijk voorzien. Het gebeurt soms dat opdrachten niet correct of niet tijdig worden doorgestuurd.

De afdeling Justitiehuisen heeft op dit vlak een signaalfunctie, zowel bovenlokaal als lokaal.

Ervaring leert dat het concreet aanspreken met de bevoegde dienst of persoon het meest soelaas brengt voor de casus of de situatie. Zowel de afdeling Justitiehuisen (hoofdbestuur) als de lokale justitiehuisen nemen dit op.

Eerste Lijn klachten Justitiehuisen

Eerste Lijn dienstverlening Justitiehuisen: Naleving van de werkinstructies over het afrondend gesprek van de justitieassistenten met de partijen in een maatschappelijk onderzoek (burgerrechtelijke opdrachten)

Dit verbeterpunt over een afrondend gesprek wordt doorgegeven aan de expert van het centraal bestuur afdeling Justitiehuisen, de lokale directeur en de directeur-coördinator van het justitiehuis. Via de installatie van teamverantwoordelijken zou er gewerkt moeten worden naar meer uniformiteit over de justitiehuisen heen.

Eerste Lijn-Personeelsklachten**Eerste Lijn dienstverlening MOD WVG-afdeling Personeel: Selectiereglement bij wervingsprocedures nazien op communicatie**

Er wordt nagegaan bij de selectoren van wervingsprocedures en bij het team HRM van het Departement WVG of het opportuun is om in elk selectiereglement te expliciteren (communicatie) voor welk deel van de eindscore een selectiestap meetelt.

9.6 VERBETERACTIES 2017: EERSTE LIJN: KABINET WVG**Gerealiseerde verbeteracties in 2017**

- Optimalisatie 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).
- Nauwgezet opvolgen van klachten die verschijnen in de sociale media (Facebook en Twitter). De sociale 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 2017

- Telefonische klachten mee opnemen in de registratie in 'Sharepoint'. Burgers via telefonisch contact aansporen om hun klacht of bekommernis ook via e-mail of brief aan het kabinet over te maken.
- Een duidelijke en overzichtelijke registratie van klachten gebruiken.

Geplande verbeteracties in 2017

- Opleiden van collega's in het beheer en de registratie in het postregistratiesysteem. Hoe meer personen hun weg kunnen vinden in dit systeem, hoe beter.
- Introductie van het nieuwe postregistratiesysteem en een efficiëntere werking hiervan. De Kanselarij maakt hier momenteel werk van en we verwachten de resultaten in de loop van 2018.

10 CIJFERS 2017: INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN

Interne tweede lijn klachtenbehandeling is behandeling van klachten **over de dienstverlening van welzijns- en verzorgingsvoorzieningen** die door de WVG-entiteiten worden aangestuurd (d.i. vergund, erkend, gesubsidieerd, ...).

Vijf WVG-bestuursinstellingen, nl. de agentschappen 'Kind en Gezin', VAPH, Jongerenwelzijn, Zorg en Gezondheid, en de **afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG** sturen voorzieningen aan.

De WVG-entiteiten zoals de 'Vlaamse Sociale Bescherming', de 'Vlaamse Zorgkas', het VIPA, het VASGAZ, en het Kabinet WVG sturen **geen** voorzieningen aan.

Interne Tweede Lijn klachten								
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	ZG- Woonzorg	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'.								
Interne tweede lijn klachtenbehandeling: is behandeling van klachten over de dienstverlening van welzijns- en verzorgingsvoorzieningen (en partners bij 'Kind en Gezin') die door de WVG-entiteiten worden aangestuurd.								
Intrekking van klachten: gebeurt op initiatief van de verzoekers.								
Stopzetting van klachtenbehandeling: gebeurt op initiatief van de klachtendiensten van de WVG-entiteiten.								
(1) Interne Tweede Lijn	2017	776	450	25	8	64	227	2
(2) Intrekking	2017	22	17	2	0	2	0	1
(3) Stopzetting	2017	84	82	1	0	0	0	1
TOTAAL-1 dossiers	2017	882	549	28	8	66	227	4
(4) Interne Tweede Lijn Conciliërende klachtenbehandeling	2017	471	471					
TOTAAL-2 dossiers	2017	1 353	1 020	28	8	66	227	4
Ontvankelijkheid: 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								
Ontvankelijk (of deels)	2017	563	256	16	8	54	227	2
Niet-Ontvankelijk	2017	213	194	9	0	10	0	0
TOTAAL dossiers	2017	776	450	25	8	64	0	2
Gegronde/Betwist: de som van de 3 onderstaande categorieën = aantal Ontvankelijke (of deels) klachtendossiers.								
• Mate van gegronde betreft minimaal de toetsing van klachten aan de Vlaamse ombudsnormen.								
• Betwiste klachten: geen beoordeling mogelijk over de al dan niet gegronde of de feitelijke toedracht van klachten.								
Gegronde (of deels)	2017	430	139	7	4	21	258	1
Niet-Gegronde	2017	324	13	6	4	33	267	1
Betwist	2017	107	104	3	0	0	0	0
TOTAAL dossiers	2017	861	256	16	8	54	525	2
		met deelkl.					deelkl.	
Oplossing: 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).								
Opgelost (of deels)	2017	348	59	6	0	26	256	1
Niet-Opgelost	2017	88	80	1	4	1	2	nvt
TOTAAL dossiers	2017	436	139	7	4	27	258	1
		met deelkl.					deelkl.	

Interne Tweede Lijn klachten - (vervolg)								
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleids- domein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	ZG- Woon- zorg	Departement (afd. Welzijn en Samenleving)
De Gemiddelde antwoordtermijn: omvat de klachten van de 3 categorieën bovenaan.								
Gemiddelde antwoordtermijn (in dagen)	2017	53	53	95	58	geen registr.	geen registr.	7
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)	2017	355	336	11	4	geen registr.	geen registr.	4
van 46 en 90 dagen (aantal dossiers)	2017	82	80	1	1	geen registr.	geen registr.	0
meer dan 90 dagen (aantal dossiers)	2017	131	115	13	3	geen registr.	geen registr.	0
geen antwoordtermijn (anonieme verzoekers)	2017	18	18	0	0	geen registr.	geen registr.	0
Totaal dossiers	2017	586	549	25	8	0	0	4
In een gegronde klacht is minstens 1, maar kunnen meerdere ombudsnormen geschonden zijn.								
aantal keren Geschonden ombudsnormen (in gegronde (of deels) klachtendossiers)	2017	450	139	20	4	28	258	1
		met deelkl.					deelkl.	

Conciliërende klachtenbehandeling interne Tweede lijn in 2017

- Agentschap Kind en Gezin: **46%** conciliërende behandeling (aantal 471) op een totaal van 1020 klachten.
- Agentschap Jongerenwelzijn: **geen** conciliërende behandeling.

Ook in 2017 is JO-lijn in het kader van een goede klachtenafhandeling binnen de tweede lijn dossiers meermaals **over de decretale behandelingstermijn gegaan**. Toch wisten we de gemiddelde antwoordtermijn van 88 dagen in 2016 terug te brengen naar 58 dagen in 2017.

Specifiek binnen de context van de interne tweedelijnsklachten blijft dat JO-lijn Zorginspectie inschakelt voor het uitvoeren van inspecties (klachtenonderzoeken). JO-lijn doet dit niet vanaf het eerste contact met de melder. Hier gaat enige tijd overheen omwille van klachtenverheldering en bijkomende gesprekken tussen JO-lijn en melder. Daarnaast moet ook Zorginspectie de nodige tijd krijgen om haar opdracht uit te voeren. Dit alles kent soms zijn beslag in een 'hogere' gemiddelde behandeltermijn. JO-lijn houdt de melders wel op de hoogte van het verloop van het klachtenonderzoek.

Agentschap Zorg en Gezondheid: de Woonzorglijn

Tweede lijn klachten over ouderenzorgvoorzieningen worden behandeld door de **Woonzorglijn** (de interne tweede klachtenlijn voor ouderenzorgvoorzieningen zoals woonzorgcentra, assistentiewoningen en dagverzorgingscentra) en zijn vermeld in de **kolom 'ZG Woonzorg'**.

Wanneer de Woonzorglijn een klacht onderzoekt, splitst ze de klacht thematisch op in verschillende **deelklachten**. Zo ontving de Woonzorglijn **227 klachten** in 2017 die in **793 deelklachten** werden opgesplitst. Alle klachten waren ontvankelijk. De Woonzorglijn onderzoekt de gegrondheid per deelklacht. In de cijfers rapporteren we het aantal klachten als **227 ontvankelijke klachten**.

De rapportage over het aantal gegronde/niet-gegronde klachten gaat over het aantal deelklachten.

Van de 793 deelklachten bleken na onderzoek **258 deelklachten gegrond**, en **267 deelklachten niet-gegrond**. Bij 13 deelklachten bleek niet meer te achterhalen of de klacht gegrond of ongegrond was en werd de klachtenbehandeling stopgezet. 22 deelklachten werden geannuleerd door de verzoeker.

De overige 233 deelklachten zijn nog in onderzoek en dus nog niet afgehandeld.

Interne Tweede lijn: Redenen van Niet-Ontvankelijkheid van klachten

Het Vlaams klachtendecreet van 1 juni 2001 en de Omzendbrief Vlaamse Regering VR 2014/20 bij dit klachtendecreet bepalen op welk soort klachten het klachtendecreet niet van toepassing is, en voorzien een aantal criteria in welke gevallen de klachtenbehandeling niet verplicht is:

REDEN van Niet-Ontvankelijke klachten (interne 2de Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	ZG-Woonzorg	Departement (afd. Welzijn en Samenleving)
1) Al eerder klacht ingediend	2017	2				2		
2) Meer dan een jaar vóór indiening	2017	4	4					
3) Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	2017	5		4		1		
4) Jurisdictioneel beroep aanhangig	2017	82	82					
5) Kennelijk ongegrond	2017	10	10					
6) Geen belang	2017	29	28	1				
7) Anoniem	2017	2				2		
8) Beleid en regelgeving	2017	19	13	1		5		
9) Andere	2017	60	57	3				
Totaal dossiers	2017	213	194	9	0	10	0	0

- **Agentschap Jongerenwelzijn**
JO-lijn had geen niet-ontvankelijke klachten in 2017.

Interne Tweede lijn: Inhoudelijke categorieën dienstverlening 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	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 levensfeer	16) Billijkheid	17) Andere
		Geschonden ombudsnormen in de dienstverlening van VOORZIENINGEN																		
INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN - TOTAAL	437	2017	449	2	0	0	0	0	26	130	5	5	10	6	3	0	0	2	2	258
K&G: Kinderopvangvoorzieningen		2017	110						2	103				5						
K&G: Buitenschoolse Kinderopvang:		2017	2							2										
K&G: Uitbestede Preventieve Gezinsondersteuning		2017	27							21	4	1			1					
K&G: Centrum Kinderzorg & Gezinsondersteuning		2017	0																	
KIND & GEZIN - TOTAAL	139	2017	139	0	0	0	0	0	2	126	4	1	0	5	1	0	0	0	0	0
VAPH: Diensten en voorzieningen		2017	17	1					10	1				1	1			1	2	
VAPH: Centrale Registratie van Zorgvragen (CRZ)		2017	3						1						1			1		
VAPH: Andere		2017	0																	
VL. AG. PERSONEN MET HANDICAP (VAPH) - TOTAAL	7	2017	20	1	0	0	0	0	11	1	0	0	0	1	2	0	0	2	2	0
JWZ: Organisaties voor bijzondere jeugdzorg (OVBJ)		2017	1						1											
JWZ: Diensten voor Pleegzorg		2017	3						1	1	1									
JWZ: Centra voor integrale gezinszorg (CIG)		2017	0																	
JWZ: Diensten Herstelgerichte en Constructieve afhandeling (HCA)		2017	0																	
JWZ: Multifunctionele centra (MFC)		2017	0																	
JWZ: Diverse andere Diensten		2017	0																	
JONGERENWELZIJN - TOTAAL	4	2017	4	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ZG: Preventie-organisaties		2017	0																	
ZG: Thuiszorg (incl. gezinszorg)		2017	8						4			4								
ZG: Eerste lijn gezondheidszorg en Palliatieve zorg		2017	0																	
ZG: Ziekenhuizen (algemene en psychiatrische)		2017	19	1					7	1			10							
ZG: Woonzorgcentra, Assistentiewoningen, Dagverzorgingscentra		2017	258																	258
ZG: Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg (ambulante zorg)		2017	1							1										
ZORG EN GEZONDHEID (ZG) - TOTAAL (28 Kl. + 258 deelkl.)	286	2017	286	1	0	0	0	0	11	2	0	4	10	0	0	0	0	0	0	258
DEPART: afd. WeS: Instellingen voor Schuldbemiddeling	1	2017	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
DEPARTEMENT - TOTAAL	1	2017	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Agentschap Zorg en Gezondheid: de Woonzorglijn

De gegronde deelklachten (258) die de Woonzorglijn behandeld heeft, staan in de tabel in de kolom 'Andere' (geschonden ombudsnorm).

De Woonzorglijn beschouwt een deelklacht als gegrond, als er een inbreuk wordt vastgesteld op de erkenningsnormen van de woonzorgcentra.

- Voor bijna de helft van de gegronde deelklachten (**125**) kon een inbreuk worden vastgesteld op de erkenningsnormen over de zorg- en dienstverlening die de woonzorgcentra moeten aanbieden.
- Bijna 1 op de 5 gegronde deelklachten (**50**) vormde een inbreuk op de normen over de (personeels)omkadering.
- 1 op de 5 gegronde deelklachten (**45**) had betrekking op de rechten en plichten voor de bewoners en de zorgvoorziening.
- De overige deelklachten waren gegrond op basis van inbreuken op de normen over financiële verplichtingen (**10**), de infrastructuur en de gebouwen (**25**), en de veiligheidsvoorschriften (**3**).

11 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2017: INTERNE TWEDE LIJN KLACHTEN

11.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2017: INTERNE TWEDE LIJN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

1. Conciliërende klachtenbehandeling

Voor de interne tweede lijn klachten, dit zijn klachten van de gebruikers van de vergunde of erkende voorzieningen, blijft de klachtendienst van het agentschap Kind en Gezin maximale ruimte geven aan de organisatoren van de voorzieningen.

De klachtendienst steekt veel energie in deze vorm van omgaan met negatieve klantervaringen. Hierbij wordt maximaal gebruik gemaakt van de technieken van **bemiddeling**, waarin elke klachtenbehandelaar is opgeleid, en aangevuld met eigen persoonlijke en praktische tools.

De visie van Kind en Gezin om met klachten om te gaan is gericht op het maximaliseren van de mogelijkheden die bij de partijen (ouders/voorzieningen) aanwezig zijn. Om dit te bereiken zal de klachtendienst in functie van de situatie die voorligt creatief te werk gaan.

Zo worden relatief eenvoudige obstakels die ouders ervaren, soms opgelost met een telefonisch contact met de betrokken dienstverlener. Ook voor ongenoegens die wat dieper liggen, heeft deze handelwijze zijn nut al meermaals bewezen. Er zal dan wat intensiever gebeld worden door de klachtendienst naar de ouder en naar de dienstverlener als dit een oplossing voor beiden mogelijk maakt.

Ongenoegens over de **sector van de kinderopvangvoorzieningen** die aan de klachtendienst worden meegedeeld en waarvoor de klachtendienst, na bespreking tijdens het wekelijks teamoverleg heeft geoordeeld hiervoor geen inspectiebezoek te organiseren, worden op een constructieve wijze opgevolgd door het klantenbeheer kinderopvang van Kind en Gezin.

Concreet wordt de kinderopvang door de klachtendienst in kennis gesteld van het ongenoegen met het verzoek dit met de betrokken ouder op te nemen. Tevens wordt dit aan de dienst klantenbeheer kinderopvang meegedeeld die dit op een hoger niveau opvolgt met als referentiekader de regelgeving en de historie van de betrokken opvang.

Langs deze weg wil Kind en Gezin n.a.v. negatieve klantervaringen vooreerst de kinderopvang in de gelegenheid stellen hiermee zelf constructief aan de slag te gaan, en tevens blijven investeren in de kwaliteit van de kinderopvang.

Voor de **sector preventieve gezinsondersteuning** werd ook in 2017 verder intensief geïnvesteerd in de conciliërende behandeling.

Hierbij doet de klachtendienst een beroep op de eigen provinciaal adviserende arts, wanneer er ongenoegens zijn bij ouders over de preventief medische dienstverlening van een arts op een consultatiebureau.

Eens de provinciaal adviserende arts van Kind en Gezin kennis heeft genomen van de inhoud van de klacht gaat de adviserende arts verder aan de slag door contact te nemen met de betrokken arts én met de ouder. Op deze manier vindt de ouder direct aansluiting bij de dienstverlening, kan er tevens professioneel medische toelichting worden gegeven en kan, indien nodig, de betrokken arts op bepaalde vlakken gecoacht worden.

Uit de geregistreerde cijfers voor het werkjaar 2017 blijkt dat 46% van de initieel aangemelde negatieve klantervaringen via de **conciliërende klachtenbehandeling** werd opgenomen. Dit is nagenoeg dezelfde verhouding als in 2016.

Welke vorm van conciliërende behandeling bij ongenoegens ook wordt ondernomen (telefonisch contact, doorgeven aan de kinderopvang met opvolging door klantenbeheer), steeds wordt de ouder geïnformeerd

over het verloop van de behandeling. Indien de ouder niet tevreden is over het resultaat van de wijze waarop de kinderopvang de klacht heeft behandeld, wordt de ouder uitgenodigd dit aan de klachtendienst van Kind en Gezin te melden. In 2017 ontving de klachtendienst *geen dergelijke 'terugkeer oproep'* zodat kan worden gesteld dat in deze conciliërende dossiers er een **verzoend resultaat** bereikt werd.

Als kantmelding wordt hier vermeld dat een **bemiddeling** middels een door de klachtendienst georganiseerd gesprek tussen de betrokkenen in 2017 uitbleef, op enkele na.

De reden waarom dergelijke behandeling niet aanslaat is van praktische aard. Het is niet vanzelfsprekend om als gezinsopvang tijdens de professionele activiteit zich vrij te maken om aan een bemiddelingsgesprek deel te nemen. Ook langs de zijde van de ouders (maar in mindere mate) vernemen we deze **struikelsteen** als oorzaak om een bemiddeling alle slaagkansen te geven.

Het is de bedoeling om te zoeken naar oplossingen om deze struikelstenen op de weg naar verzoening weg te halen.

Deze realiteit heeft de klachtendienst dan ook uitgedaagd om naar alternatieven te zoeken wanneer er tussen de betrokkenen de wil aanwezig was om naar een herstel te werken. Zoals reeds aangehaald, fungeerde de klachtenbehandelaar van Kind en Gezin meermaals als een telefonische 'go-between' om tot een vergelijk te komen. Soms werd een samenvatting van de intenties, met daaraan gekoppeld het beoogde resultaat, per e-mail naar de ouder en naar de kinderopvang gecommuniceerd om de betrokkenen verder op weg te helpen.

2. Ingetrokken en stopgezette klachten

Wat de klachten betreft die door de verzoeker na indiening werden **ingetrokken** (17 klachten) of door de klachtendienst werden **stopgezet** (82 klachten):

Voor 15% van de klachtendossiers heeft de klachtendienst van Kind en Gezin de klachtenbehandeling stopgezet. De reden hiervoor is dat er elementen ontbreken om het klachtenonderzoek degelijk te kunnen voorbereiden. Dat kan gaan om zeer belangrijke gegevens zoals de naam van de kinderopvang tot vaag geformuleerde klachtelementen. Deze klachten bereiken ons doorgaans via e-mail of per (anonieme) brief. Ondanks herhaalde inspanningen van de klachtendienst om aanvullende informatie te bekomen, ontving de klachtendienst geen verdere reactie in deze klachtendossiers.

3. Formele klachtbehandeling

De klachtendienst behandelde 450 interne tweedelijnsklachten. 57 % ervan was ontvankelijk (256) en kreeg verder een inhoudelijke behandeling. In 39% van de ontvankelijke klachten (256) heeft de klachtendienst een beroep gedaan op Zorginspectie omdat de klachtendienst vond dat een bezoek ter plaatse een meerwaarde betekende. In 2016 was dit in 50% van de behandelde klachtendossiers.

Verder geven de cijfers aan dat 43% van de interne tweedelijnsklachten (194 klachten) niet-ontvankelijk zijn. Een kleine helft van deze niet-ontvankelijke klachten heeft betrekking op contractuele geschillen tussen de gebruikers en de voorzieningen.

Voor deze klachten heeft de klachtendienst samen met andere betrokken spelers op het veld van de kinderopvang, gevolg willen geven aan de aanbeveling van de Vlaamse ombudsman. Het resultaat zal in 2018 zichtbaar zijn waarbij de Vlaamse ombudsman in de materie van contractuele geschillen in de sector kinderopvang als een nieuwe speler zal worden verwelkomd.

4. Gender- en discriminatieklachten

Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2017 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender-of discriminatieklachten** behandeld.

11.2 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2017: 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 vergund 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 de klachten op die geuit worden tegen voorzieningen die door het Agentschap worden erkend. De Tweede Lijn klachten, geuit over de dienstverlening van de voorzieningen, bezorgt het VAPH voor onderzoek aan Zorginspectie van het Departement WVG. Aan de hand van de vaststellingen van Zorginspectie, onderzoekt de klachtendienst van het VAPH de klacht verder en bezorgt een antwoord aan de verzoeker.

Er werden **25 Interne Tweede Lijn klachten** behandeld in 2017. Dit zijn er iets meer dan de 19 behandelde klachten in 2016.

Van de 25 behandelde interne Tweede Lijn klachten waren er **16 ontvankelijk en 9 niet-ontvankelijk**. Het aantal onontvankelijke klachten bleef dan ook stabiel ten aanzien van het werkjaar 2016. Het agentschap stelt vast dat vaak gewacht wordt tot de situatie volledig geblokkeerd is, om een klacht in te dienen. Van de 16 ontvankelijke klachten waren er **7 minstens gedeeltelijk gegrond**. Van de gegronde klachten werden er **6 opgelost**, wat beduidend meer is dan in 2016. In het kader van Tweede Lijn klachtenbehandeling kan niet direct geconcludeerd worden of de klachten opgelost of niet opgelost zijn in de voorzieningen: de verzoeker wordt op het einde van de klachtenbehandeling geïnformeerd of er tekortkomingen in de dienstverlening van de voorziening zijn vastgesteld. De voorziening heeft echter nog een, weliswaar beperkte, termijn om deze tekortkomingen weg te werken. De opvolging van de naleving van de regelgeving gebeurt door een onderzoek van Zorginspectie die aan het VAPH doorgeeft of al dan niet de eventueel reglementaire tekortkomingen werden geredimeerd.

Het toch relatief beperkt aantal behandelde klachten over de dienstverlening van vergunde zorgaanbieders door de klachtendienst van het VAPH wordt onder andere verklaard doordat de verzoekers in principe eerst de interne klachtenprocedure bij de voorziening moeten doorlopen alvorens het VAPH de klacht kan behandelen. Zodoende krijgen voorzieningen de mogelijkheid om zelf een oplossing voor hun klachten uit te werken. Slechts wanneer deze procedure geen voldoening biedt, kunnen de 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 voor de vaststellingen ter plaatse.

Het VAPH heeft **26 verzoekers doorverwezen naar de interne klachtenprocedure van de betrokken vergunde zorgaanbieder of multidisciplinair team**. Dit is bijna een verdubbeling ten aanzien van het werkjaar 2016. Eén klacht over de aanvraagprocedure voor een persoonlijke-assistentiebudget voor een minderjarige persoon werd doorverwezen naar de JO-lijn van het agentschap Jongerenwelzijn.

Het VAPH ontving ook **3 meldingen** in verband met voorzieningen. Sommige personen richten zich namelijk tot het agentschap om een bezorgdheid of een bedenking te uiten. Deze meldingen worden aan de bevoegde diensten van het VAPH bezorgd.

Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2017 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender-of discriminatieklachten** behandeld.

11.3 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2017: INTERNE TWEEDE 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 JO-lijn, net als bij de eigen dienstverlening (cf. eerstelijnsklachten), een trapsgewijze benadering volgen.

JO-lijn behandelde in 2017 **8 interne tweede lijn klachten** volgens de formele klachtenprocedure over de dienstverlening van de private voorzieningen (cf. cijfers in de bovenstaande tabel).

Hiervan werden 8 klachten ontvankelijk verklaard. Deze 8 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 8 ontvankelijke interne tweede lijn klachten werden 2 klachten gegrond verklaard. Voor het werkjaar 2018 wordt het voor JO-lijn moeilijker om de gegrondheid of ongegrondheid van klachten die aan de afdeling werden bezorgd, te beoordelen. De afdeling Zorginspectie verkiest om aanbevelingen te formuleren en stapt af van de beoordeling gegrond of ongegrond.

Wat de **gemiddelde antwoordtermijn** betreft, is deze in 2017 opnieuw significant gedaald. Dit is nu voor het tweede jaar op rij. Daar waar JO-lijn in 2016 gemiddeld 88 dagen nodig had om een klacht volledig af te ronden, lukte dit in 2017 gemiddeld binnen de 58 dagen.

Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2017 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender-of discriminatieklachten** behandeld.

11.4 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2017: INTERNE TWEDE LIJN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID

Ouderzorgvoorzieningen – Interne tweedelijnsklachtenbehandeling binnen de ‘Woonzorglijn’ door het agentschap Zorg en Gezondheid

Klachten over de dienstverlening van ouderenzorgvoorzieningen worden opgenomen door de Woonzorglijn. De Woonzorglijn maakt deel uit van de afdeling ‘Woonzorg en Eerste Lijn’ van het agentschap Zorg en Gezondheid. De Woonzorglijn raadt systematisch aan dat een klacht altijd eerst bij de voorziening zelf wordt aangekaart. Elke ouderenvoorziening moet immers, over een laagdrempelige klachtenprocedure beschikken en die actief bekendmaken bij hun bewoners en andere betrokkenen. Dit is een van de erkenningsvoorwaarden waaraan de ouderenzorgvoorzieningen moeten voldoen.

Een klacht over een ouderenzorgvoorziening bevat dikwijls verschillende klachtelementen. Iemand klaagt bijvoorbeeld over het personeel in de ouderenzorgvoorziening waar zijn familielid verblijft: er is te weinig personeel aanwezig en de bewoner in kwestie voelt zich onvoldoende geholpen bij het wassen. De Woonzorglijn zal zo'n klacht opsplitsen in twee deelklachten: een deelklacht over personeelstekort en een deelklacht over de zorg- en dienstverlening bij de persoonlijke verzorging.

De Woonzorglijn zal eerst onderzoeken of de deelklachten gegrond of niet gegrond zijn. De Woonzorglijn kan dat zelf onderzoeken indien het onderzoek kan gebeuren op basis van informatie die de klachtindiener en/of de betrokken voorziening kunnen bezorgen. Een voorbeeld van zo'n klacht is een fout in de facturatie. De Woonzorglijn kan op basis van de facturen nakijken of de klacht gegrond is en, indien dit zo blijkt te zijn, een oplossing voorstellen.

Wanneer de Woonzorglijn de klacht niet zelf kan onderzoeken, wordt Zorginspectie ingeschakeld. Een inspecteur van Zorginspectie zal dan tijdens een (meestal) onaangekondigde controle ter plaatse nagaan of er tekortkomingen zijn op de wettelijke erkenningsvoorwaarden waarvoor Zorginspectie bevoegd is om toezicht op te houden. Zodoende geeft het inspectieonderzoek aan welke klachtelementen gegrond of ongegrond zijn. De basis om dat uit te maken, zijn immers de erkenningsvoorwaarden.

De klachtindiener krijgt steeds vanuit de Woonzorglijn de nodige informatie over wat een inspectieaanvraag van het agentschap Zorg en Gezondheid aan Zorginspectie (van het Departement WVG) precies inhoudt.

Wanneer de klacht leidt tot een inspectiebezoek aan een ouderenzorgvoorziening, maakt de inspecteur hierover een verslag, waarvan zowel de klachtindiener als de betrokken voorziening een kopie ontvangen. Wanneer de klachtindiener bijkomende vragen heeft over zijn klacht of over de vaststellingen van Zorginspectie, kan hij opnieuw contact opnemen met de Woonzorglijn.

Vastgestelde tekortkomingen worden verder opgevolgd door de sectorverantwoordelijken en de dossierverantwoordelijken van het Agentschap Zorg en Gezondheid.

Klachten over ouderenzorgvoorzieningen worden ook gerapporteerd in het jaarverslag van de Woonzorglijn. De Woonzorglijn kreeg in 2017 227 klachten. Deze werden opgesplitst in 793 deelklachten. Voor bijna alle klachten (95%) gaf de Woonzorglijn opdracht aan Zorginspectie om de klacht verder te onderzoeken.

Het aantal klachten bij de Woonzorglijn neemt jaar na jaar toe. In 2016 behandelde de Woonzorglijn 172 klachten, in 2017 dus 227 klachten. Naast een betere registratie zijn er verschillende mogelijke verklaringen voor die stijging:

- De vergrijzende bevolking maakt dat de primaire doelgroep van de Woonzorglijn uitbreidt. Het aantal ouderenvoorzieningen en het aantal bewoners in ouderenvoorzieningen neemt jaar na jaar toe. In 2017 waren er meer dan 800 woonzorgcentra met bijna 80.000 bewoners, het aantal klachten is dus relatief beperkt.

- Tegelijk neemt de gemiddelde leeftijd en de zorgzwaarte van bewoners in een woonzorgcentrum toe. Dit brengt soms zwaardere en complexere zorgproblemen met zich mee, wat dan weer een grotere inspanning vraagt van het woonzorgcentrum en meer kans om niet te voldoen aan de verwachtingen van de bewoner of zijn familie.
- De sterke uitbreiding in de ouderenzorg maakt dat er ook veel nieuwe voorzieningen zijn. Een nieuw opgestarte voorziening kan ook te kampen hebben met opstartproblemen (bv. problemen met het aanwerven van personeel), wat mogelijk tot meer klachten kan leiden.
- In 2016 en 2017 was er verhoogde aandacht in de media voor kwaliteit en klachten over kwaliteit in woonzorgcentra. Een reportage in het programma 'Pano' over commerciële woonzorgcentra zorgde voor veel aandacht voor de kwaliteit van woonzorgcentra, wat zich vertaalt in meer oproepen bij de Woonzorglijn. Dergelijke mediaberichten hebben een aantoonbaar verhoogd aantal vragen en klachten bij de Woonzorglijn tot gevolg.

Thuiszorg – Interne tweedelijnsklachtenbehandeling door het agentschap Zorg en Gezondheid

In 2017 hebben we 23 klachten over de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg ontvangen. Daarvan waren 4 klachten onontvankelijk: 3 gingen over de regelgeving in het algemeen, één klacht was nog in behandeling bij de klachtenbehandeling van de dienst zelf. Eén klacht werd ingetrokken door de verzoeker zelf.

Daarnaast ontving Zorg en Gezondheid nog één klacht over een dienst voor oppashulp en vijf klachten over diensten voor thuisverpleging. Drie klachten over thuisverpleging waren onontvankelijk: één klacht was anoniem, de andere twee klachten gingen over de algemene werking en het beleid rond deze diensten.

Deze aantallen zijn te laag om te kunnen spreken over evoluties of trends inzake een (negatieve) kwaliteit van de dienstverlening. Het gaat veeleer over occasionele situaties.

Ziekenhuizen en geestelijke gezondheidszorg - Ombudsfunctie in de ziekenhuizen voor klachten - Interne tweede lijn klachtenbehandeling door het agentschap Zorg en Gezondheid

Sommige voorzieningen, zoals bijvoorbeeld ziekenhuizen en voorzieningen in de geestelijke gezondheidszorg, hebben een eigen ombudsfunctie of realiseren de ombudsfunctie via een samenwerkingsverband tussen ziekenhuizen.

Klachten over een ziekenhuis worden in eerste instantie dan ook doorverwezen naar deze ombudsdiensten. Klachten over het medisch handelen van een arts in een ziekenhuis, worden dan weer doorverwezen naar Orde der artsen (zie supra bij: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Globaal klachtenbeeld).

Naast deze doorverwijzingen behandelde het Agentschap Zorg en Gezondheid nog 30 klachten over algemene ziekenhuizen, waarvan 28 ontvankelijk (één anonieme klacht en een klacht die al eerder werd ingediend). Zorg en Gezondheid behandelde ook 6 klachten over psychiatrische ziekenhuizen waarvan er 5 ontvankelijk waren. Ook hier was een klacht onontvankelijk omdat ze al eerder was ingediend. Bij de meeste van de ontvankelijke klachten neemt het agentschap contact op met de ombudsdienst van het ziekenhuis om te onderzoeken of de ombudsdienst de klacht correct heeft behandeld of om verder op te volgen dat ze dat doet. Soms kan de klacht behandeld worden door de verzoeker meer informatie te bieden over de wetgeving over ziekenhuizen.

Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2017 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender-of discriminatieklachten** behandeld.

11.5 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2017: INTERNE TWEDE LIJN: DEPARTEMENT WVG

In het werkjaar 2017 ontving het Departement WVG in totaal **vier klachten** interne tweede lijn (tegenover 1 klacht in 2016).

Hiervan waren er **2 klachten ontvankelijk**, 1 klacht werd ingetrokken, en 1 klacht werd stopgezet door de klachtendienst.

Eén ontvankelijke klacht is **deels gegrond** bevonden, is **opgelost** bij de klachtenafhandeling, en betreft de dienstverlening van de hulplijn '1712' over 'Geweld, Misbruik en Kindermishandeling'. De oplossing werd bereikt door de verzoeker gericht door te verwijzen.

Het **VIPA** en het **VASGAZ** sturen geen dienstverlening van tweedelijnsvoorzieningen aan.

De **gemiddelde antwoordtermijn** in 2017 voor interne tweedelijnsklachten is **7 dagen** (tegenover 76 dagen in 2016 voor 1 klacht met een zorginspectieonderzoek).

In het werkjaar 2017 bereikte **1 interne tweedelijnsklacht** het Departement WVG via doorzending door de Vlaamse Ombudsdienst (tegenover 0 in 2016).

Van 2010 tot en met 2017 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.

Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2017 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender-of discriminatieklachten** behandeld.

12 KLACHTENBEELD 2017 PER WVG-ENTITEIT: INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN

12.1 KLACHTENBEELD 2017: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

1. Conciliërende behandeling

Door de aard van de conciliërende behandeling wordt over de gegrondheid van het ongenoegen geen uitspraak gedaan.

De **top 5 van de onderwerpen** waarvoor een conciliërende behandeling wordt opgestart zijn elementen van algemene dienstverlening, communicatie, personeelsomkadering, hygiëne en inschrijving.

De sectoren waarvoor in 2017 aan conciliërende behandeling werd gedaan worden in de onderstaande tabel weergegeven met een vergelijking van het werkjaar 2016.

Conciliërende klachtenbehandeling Kind en Gezin Interne Tweede Lijn klachten	Aantal 2016	Aantal 2017
Kinderopvangvoorziening	314	305
Consultatiebureau-arts	146	135
Medewerker consultatiebureau	29	21
Diensten preventiegezinsondersteuning	-	6
Centrum Kinderzorg en Gezinsondersteuning	-	2
Vertrouwenscentrum voor Kindermishandeling	2	2
Totaal	491	471

Dat deze dienstverlening van de klachtendienst van Kind en Gezin ook open staat voor de voorzieningen zelf, toont het volgende verhaal aan:

De wijze waarop een artikel in het huishoudelijk reglement van een kinderopvang werd vermeld, bracht bij een ouder een interpretatie teweeg die niet door de kinderopvang werd bedoeld.

Dit leidde tot een ongenoegen bij de ouder, waarop de klachtendienst contact nam met de opvang. Na enkele telefonische gesprekken zag de kinderopvang de mogelijke verwarring in en werd dit hersteld door correcter te formuleren in het reglement.

Dit was een verzoende klacht die kon worden afgesloten. Maar dat was zonder de kinderopvang gerekend. De kinderopvang had n.a.v. het ongenoegen het volledig huishoudelijk reglement onder de loep genomen en vroeg de klachtendienst om advies. Strikt genomen doet de klachtendienst dit niet, maar in het verlengde van het voorgaande kon de klachtendienst er zich in vinden om zo mogelijk andere klachten te voorkomen. Dit toont aan dat de manier waarop de klachtendienst werkt door deze kinderopvang kon worden gewaardeerd en inzag dat een goeie communicatie aan de basis ligt van een goeie verstandhouding.

2. Formele klachtenbehandeling

Enkel over klachten die via de 'formele klachtenprocedure' worden opgenomen, kan de klachtendienst dit klachtenbeeld verder toelichten. 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 toch 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, doet Kind en Gezin doorgaans een beroep op een onderzoek door Zorginspectie van het Departement WVG.

De onderwerpen van deze klachten zijn zeer uiteenlopend (zie in de onderstaande tabel).

Klachtonderwerpen	Aantal	Klachtonderwerpen	Aantal
Dynamische veiligheid	62	Waarborg	7
Inhoud prestatie	32	Klachtenbehandeling	5
Pedagogisch handelen	28	Onjuiste info	4
Personeelsomkadering	23	Fiscaal attest	4
Hygiëne en verzorging	19	Overige	4
Accommodatie	11	Roken	3
Inschrijving	11	Medisch aspect	3
Voeding	11	Niet discreet	2
Communicatie	9	Te lang wachten	1
Bezetting	8	Bereikbaarheid	1
Huishoudelijk reglement	8		
Eindtotaal		256	

85% van deze klachtonderwerpen situeren zich voornamelijk in de sector kinderopvang. Een minderheid (10%) situeert zich in de sector van de consultatiebureaus. Dit gaat niet over het medisch presteren van de consultatiebureau-arts maar deze klachten behandelen één of ander ongenoegen m.b.t. de communicatie. De overige 5% situeert zich in de sector van het Vertrouwenscentrum voor Kindermishandeling en het Centrum Kinderzorg en Gezinsondersteuning.

Verder tonen de cijfers aan dat van de 450 interne tweedelijnsklachten 43% niet-ontvankelijk is (194 klachten). Een kleine helft van deze niet-ontvankelijke klachten heeft betrekking op **contractuele geschillen** tussen de gebruikers en de voorzieningen.

Voor deze klachten kan de klachtendienst de ouders zo goed mogelijk doorverwijzen om zich hierover juridisch te laten informeren.

Dit blijvend signaal dat de klachtendienst van Kind en Gezin jaar na jaar opvangt, zette de klachtendienst aan om in samenwerking met de sector, het agentschap Kind en Gezin, de Gezinsbond, en de Vlaamse Ombudsdienst te zoeken naar een manier waarop deze ongenoegens alsnog binnen het werkveld van de sector kinderopvang kan worden opgenomen.

Naar aanleiding van de bespreking van het jaarverslag 2016 formuleerde de **Vlaamse ombudsman** tijdens de zitting van de **Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin op 13 april 2017 de aanbeveling** meer in te zetten op alternatieve geschillenbeslechting en zo te denken in de richting van een verzoeningskamer voor de kinderopvang. Hierbij verklaarde de Vlaamse ombudsman zich bereid om bij te dragen aan de ontsluiting van die werking.

Het werkjaar 2017 bouwde verder op deze aanbeveling binnen een kader van frequente, constructieve en intensieve gesprekken tussen de sector kinderopvang, de Gezinsbond, de Vlaamse Ombudsdienst en Kind en Gezin.

Dit resulteert in een mogelijk aanzet om binnen de Vlaamse Ombudsdienst een **verzoeningskamer Kinderopvang** op te richten. Binnen deze verzoeningskamer zullen dergelijke contractuele geschillen door ouders aangemeld kunnen worden binnen de bestaande werkmethode van de ombudswerking van de Vlaamse Ombudsdienst.

12.2 KLACHTENBEELD 2017: INTERNE TWEDE LIJN: VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

Klachtenbeeld: Dienstverlening door de voorziening

Een klacht handelde over **de geboden ondersteuning door de vergunde zorgaanbieder, de aangerekende kosten en de klachtenprocedure**. Tijdens het onderzoek kon niet vastgesteld worden dat er onvoldoende verantwoorde ondersteuning werd geboden. Er werden wel tekortkomingen vastgesteld met betrekking tot de registratie van grensoverschrijdend gedrag (onder-registratie) en de naleving van de interne klachtenprocedure. De vergunde zorgaanbieder werd op haar tekortkomingen gewezen.

Een andere klacht betrof de dienstverlening van een **vergunde zorgaanbieder** en meer bepaald de **communicatie, de aangerekende kosten, het niet correct volgen van de klachtenprocedure, de infrastructuur en het niet respecteren van de privacy**. De zorginspecteur stelde vast dat de problemen met communicatie toe te schrijven waren aan een onduidelijkheid over de bevoegdheid van de partijen in het kader van de dienstverleningsovereenkomst. De contractuele onduidelijkheid inzake de notariële lastgeving zorgt voor meningsverschillen en frictie in de communicatie en het overleg over de uitvoering van de dienstverlening. De vaststellingen van Zorginspectie gaven geen aanleiding tot maatregelen ten aanzien van de vergunde zorgaanbieder. Het VAPH heeft wel aangeraden de onduidelijkheid over de lastgeving uit te klaren.

Een andere klacht handelde over de houding van een vergunde zorgaanbieder met betrekking tot feiten van wegloupedrag van een jongere uit de voorziening. Uit de klacht blijkt dat de jongere tijdens de fugue slachtoffer werd van grensoverschrijdend gedrag door een onbekende. Verder kaartte de verzoekster ook de infrastructuur en de levensomstandigheden aan. De klacht betrof dan ook niet het grensoverschrijdend gedrag op zich (omdat dit plaatsvond buiten de hulpverleningscontext) maar wel de houding van de voorziening ten aanzien van wegloupedrag. Tijdens het onderzoek is vastgesteld dat de vergunde zorgaanbieder via duidelijke regels en afspraken het omgaan met wegloupedrag van jongeren in de context van een open instelling uitvoert. Er zijn afspraken met politiediensten omtrent seinen en ontseinen en er is een registratiesysteem voor wegloupedrag. De inspecteur geeft mee dat de klachten over de houding van de vergunde zorgaanbieder een indicatie zijn voor de limiet van het bieden van een gepast zorgantwoord op de specifieke zorgvraag van de gebruiker. De kwestie van infrastructuur en levensomstandigheden verdient verder aandacht. Omdat de vergunde zorgaanbieder reeds de nodige stappen had gezet besliste het VAPH geen maatregelen te nemen ten aanzien van de vergunde zorgaanbieder.

De organisatie en voorwaarden van de dienstverlening door een vergunde zorgaanbieder maakte eveneens het voorwerp uit van een klacht. De klacht betrof de aanpak van de assistente, de communicatie en de vraag naar gespecialiseerde hulp. Uit het zorginspectieverslag blijkt dat de vergunde zorgaanbieder de betrokkene zowel formeel als informeel op de hoogte heeft gebracht van de omstandigheden die kunnen leiden tot het verlaten van de woning door de assistenten. De vraag naar gespecialiseerde hulp was verantwoord. De vaststellingen van Zorginspectie gaven geen aanleiding tot maatregelen ten aanzien van de vergunde zorgaanbieder.

Een andere klacht handelde over de **dienstverlening van de vergunde zorgaanbieder** en meer bepaald **over het kader van het organiseren van activiteiten en het aanrekenen van kosten**. Tijdens het onderzoek zijn een aantal onduidelijkheden in de regelgeving naar boven gekomen m.b.t. het aanrekenen van begeleidersonkosten. Het VAPH heeft de vergunde zorgaanbieder erop gewezen dat begeleidersonkosten in principe niet kunnen doorgerekend worden aan de gebruiker. Het VAPH meent evenwel dat er in sommige gevallen, vanuit billijkheidsoverwegingen en na appreciatie van de omstandigheden, kan geopteerd worden voor verrekening van bepaalde begeleidersonkosten over de deelnemers aan een activiteit. Daarbij moet de aard van de activiteit, het aantal deelnemers en de extra kost in overweging worden genomen. Dit moet worden besproken met het collectief overlegorgaan bij de vergunde zorgaanbieder.

De handelwijze van begeleiders tijdens een uitstap met de vergunde zorgaanbieder maakte ook voorwerp uit van een klacht. Uit het onderzoek bleek dat de directie de klacht zeer ernstig nam en tot actie overging. Door de vergunde zorgaanbieder werden een aantal stappen gezet om de werking van het team enerzijds en de organisatie in zijn geheel anderzijds te verbeteren. Het VAPH heeft geoordeeld dat de vergunde zorgaanbieder haar verantwoordelijkheid nam en heeft geen maatregelen genomen ten aanzien van de vergunde zorgaanbieder.

Een andere klacht betrof **het niet toedienen van medicatie en het toedienen van medicatie door een niet gekwalificeerd persoon**. Naar aanleiding van de vaststellingen van Zorginspectie heeft het VAPH beslist de vergunde zorgaanbieder te wijzen op het actualiseren van de medicatieprocedure waarin taken van de begeleiders goed omschreven worden, onder meer voor het toedienen van sondevoeding en medicatie.

In een andere klacht over de **dienstverlening van de vergunde zorgaanbieder** suggereerde Zorginspectie dat concrete afspraken, bijzondere regelingen in verband met de uitvoering van de overeenkomst en de financiële regelingen bij voorkeur zo gedetailleerd mogelijk moeten worden beschreven. De vaststellingen van Zorginspectie gaven geen aanleiding tot maatregelen ten aanzien van de vergunde zorgaanbieder.

Het niet correct registreren van een zorgvraag door de contactpersoon tewerkgesteld bij een vergunde zorgaanbieder maakte ook voorwerp uit van een klacht. Hierdoor kwam de verzoeker niet in aanmerking voor een BOB (basisondersteuningsbudget) noch voor een persoonsvolgend budget. Naar aanleiding van de vaststellingen van Zorginspectie heeft het VAPH de nodige stappen gezet om de gegevens door te geven aan de dienst Vlaamse Sociale Bescherming met het oog op de toekenning van een BOB en heeft het VAPH de zorgvraag in het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering omgezet naar een vraag naar een persoonsvolgend budget.

Een andere klacht handelde over de **dienstverlening door de vergunde zorgaanbieder**. Tijdens het onderzoek zijn een aantal tekortkomingen vastgesteld. De vergunde zorgaanbieder werd erop gewezen dat zij een **verscherpt nachtelijk toezicht** dient aan te houden en het effect van de genomen maatregelen duidelijk en aantoonbaar dient te monitoren. De vergunde zorgaanbieder werd er tevens op gewezen dat het opgestelde eerste handelingsplan onvolledig was en niet overlegd met de gebruiker en zijn omgeving. Er zal geïnspecteerd worden of de vergunde zorgaanbieder de nodige maatregelen heeft genomen

Een laatste klacht betrof **de aangerekende kostprijs van de ondersteuning, de combinatie van de dienstverlening met de huur van een sociale woning, en de verplichting om de ondersteuning in te kopen met een voucher**. Het VAPH beschikt niet over een regelgevend kader noch over de juridische bevoegdheid om te bepalen hoe een vergunde zorgaanbieder haar ondersteuning dient te berekenen. Ook kunnen een verhuurder van ADL-woningen (Activiteiten van het Dagelijks Leven) en een vergunde zorgaanbieder afspreken om samen te werken. Tot slot heeft een vergunde zorgaanbieder de vrijheid om te bepalen dat hij enkel besteding in cash of voucher toelaat. Omdat de verzoekster ook de Vlaamse Ombudsdienst had aangeschreven werd een kopie van de conclusie van het VAPH aan de Vlaamse Ombudsdienst bezorgd.

Klachtenbeeld: Handelwijze van de voorziening

Een klacht handelde over **de melding door een vergunde zorgaanbieder over mogelijke problemen in de thuissituatie aan het ondersteuningscentrum Jeugdzorg**. De essentie van de klacht betrof de doorverwijzing op zich, waarvoor het VAPH geen bevoegdheid heeft. Het VAPH onderzocht wel of de vergunde zorgaanbieder correct had gecommuniceerd over deze doorverwijzing. De vaststellingen van Zorginspectie gaven geen aanleiding tot maatregelen ten aanzien van de vergunde zorgaanbieder.

Een andere klacht betrof **de aanstelling van een bewindvoerder op vraag van de vergunde zorgaanbieder**. Het VAPH kon deze klacht echter niet behandelen maar heeft naar aanleiding van de klacht Zorginspectie ingeschakeld om een beeld te krijgen van de situatie. Naar aanleiding van het verslag van Zorginspectie zal het VAPH de vergunde zorgaanbieder aanspreken om opnieuw dialoog en overleg met de moeder tot stand te brengen en ervoor te zorgen dat er terug contact kan zijn tussen moeder en dochter. De andere klachten werden voldoende door de vergunde zorgaanbieder opgevolgd.

Klachtenbeeld: Stopzetting dienstverlening

Een andere klacht ging over een **eenzijdige beëindiging van de dienstverleningsovereenkomst door de vergunde zorgaanbieder**. Naar aanleiding van de vaststellingen van Zorginspectie heeft het VAPH geoordeeld dat er geen wettelijke grond was voor ontslag van de gebruiker en het ontslag derhalve nietig was.

Het VAPH behandelde ook een klacht over **de stopzetting van de ondersteuning en de pedagogische aanpak**. Uit het onderzoek bleek dat het geen stopzetting van de ondersteuning betrof maar een wijziging van de modaliteiten van de begeleidingsovereenkomst. Zorginspectie stelde vast dat de betrokkene hiervoor formeel toestemming had gegeven. Wat de pedagogische aanpak betreft, zijn de vergunde zorgaanbieders vrij om te bepalen hoe zij hun ondersteuning invullen. De vaststellingen van Zorginspectie gaven geen aanleiding tot maatregelen ten aanzien van de vergunde zorgaanbieder.

Een andere klacht betrof **de stopzetting van de dienstverlening door de vergunde zorgaanbieder**. Uit het onderzoek bleek dat de dienstverlening noch de dagbesteding door de vergunde zorgaanbieder werden stopgezet. Alleen de dienstverlening bij een bepaald arbeidszorgatelier werd stopgezet wegens het gedrag van de gebruiker. De vergunde zorgaanbieder had vooraleer tot stopzetting over te gaan voldoende preventieve en alternatieve acties ondernomen, echter zonder positief gevolg. De vergunde zorgaanbieder heeft ook voldoende nazorgmaatregelen genomen en is op zoek gegaan naar een andere dagbesteding. De vaststellingen van Zorginspectie gaven geen aanleiding tot maatregelen ten aanzien van de vergunde zorgaanbieder.

Klachtenbeeld: Aanbevelingen van de Vlaamse ombudsman

In 2016 behandelde het VAPH een klacht over 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. De Vlaamse Ombudsdienst maakte dan ook een rapport '**weekendopvang thuis van personen met een handicap: herstel zorggarantie**' op.

Naar aanleiding van deze Tweede Lijn klachtenbehandeling diende een nieuw reglementair kader uitgewerkt te worden waarvan de budgettaire impact verder onderzocht werd.

In het besluit van de Vlaamse Regering van 24 februari 2017 houdende de wijziging van een aantal besluiten van de Vlaamse Regering over de invoering van persoonsvolgende financiering werd een basisbepaling opgenomen die stelt dat meerderjarige gebruikers in de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 onder bepaalde voorwaarden aanspraak kan maken op zeven op zeven dagen woon- en dagondersteuning. Het ontwerp van besluit dat deze bepaling verder operationaliseert, werd op 22 december 2017 overgelegd voor principiële goedkeuring door de Vlaamse Regering.

12.3 KLACHTENBEELD 2017: INTERNE TWEEDE 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 JO-lijn, net als bij de eigen dienstverlening (cf. supra eerstelijnsklachten), een trapsgewijze benadering volgen.

Bij het melden van een ongenoegen zal 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 JO-lijn gezien als een 'registratie' van ongenoegen in de informatielijn.

Indien de melder hierop niet wenst in te gaan, of wanneer JO-lijn inschat dat een gesprek tussen melder en hulpverlener geen meerwaarde heeft, zal JO-lijn aan de melder mededelen dat elke private voorziening een interne klachtenprocedure heeft en hoe die kan opgestart worden. Indien de melder erom vraagt, of indien JO-lijn inschat dat het drempelverlagend werkt, neemt JO-lijn contact op met de betrokken voorziening om praktische informatie over de werking van de interne klachtenprocedure te bekomen. Die informatie deelt JO-lijn daarna mee aan de melder.

Een 'interne tweedelijnsklacht' handelt over de dienstverlening van een private voorziening en JO-lijn betreft Zorginspectie bij het klachtenonderzoek via een inspectieopdracht. Dit gebeurt wanneer 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 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.

Om nog efficiënter en transparanter te werken, verzendt de afdeling Zorginspectie het inspectieverslag zelf naar de melder. JO-lijn ontvangt eveneens een exemplaar. De melder kan steeds bij JO-lijn terecht indien hij een toelichting wenst.

In 2017 registreerde JO-lijn **in totaal 39 klachten** over private voorzieningen. Hiernaast werden 8 klachten over voorzieningen het voorwerp van een Zorginspectieopdracht. In totaal handelden 47 klachten over private voorzieningen.

De 39 klachten waarbij geen zorginspectieonderzoek heeft plaatsgevonden, handelden over subjectieve klachten in de hulpverleningsrelatie tussen melder en werknemer van de voorziening. Deze klachten zijn niet onmiddellijk objectiveerbaar naar verplichte werkingsprincipes in voorzieningen. Om deze reden is een doorverwijzing naar Zorginspectie niet onmiddellijk aan de orde. Door deze ongenoegens komt wel de hulpverleningsrelatie onder druk te staan en hierop kan de interne klachtenprocedure van de voorziening een antwoord bieden.

De klachtelementen in de 39 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; het niet akkoord gaan met de lopende jeugdhulpverlening/begeleiding, het zich niet betrokken voelen van ouders/context, het niet akkoord gaan met de weigering om te mogen fungeren als pleeggezin, en het gevoel van vooringenomenheid bij de begeleiding naar minderjarige of context toe.

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, het aantal contacten tussen jeugdhulpaanbieder en ouder (te weinig) en het tekort aan ondersteuning en de (on)geschiktheid van de infrastructuur. De gegronde klachtendossiers omvatten soms meerdere klachtelementen.

12.4 KLACHTENBEELD 2017: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID

Ouderzorgvoorzieningen – Interne tweedelijnsklachtenbehandeling binnen de ‘Woonzorglijn’ door het agentschap Zorg en Gezondheid

In dit rapport wordt hieronder het klachtenbeeld van 2017 besproken. Het klachtenbeeld van 2016 is terug te vinden in het jaarverslag van de Woonzorglijn, beschikbaar op de website van Zorg en Gezondheid: <https://www.zorg-en-gezondheid.be/jaarverslag-van-de-woonzorglijn>.

De Woonzorglijn ontving **227 klachten** in 2017. De klachten gingen over verschillende onderwerpen en zijn daarom opgesplitst in **793 deelklachten**.

32,5% van de 793 deelklachten bleek na onderzoek **gegrond** (258 deelklachten). Gegrond betekent dat er een inbreuk werd vastgesteld op een van de erkenningsvoorwaarden.

29% van de deelklachten is **nog in onderzoek** (233 deelklachten). Dat betekent dat een inspectie heeft plaatsgevonden of gepland staat, maar nog niet bekend is of de klacht gegrond is.

33,7% van de 263 deelklachten bleek **ongegrond** (267 deelklachten). Het relatief grote aantal ongegronde klachten heeft verschillende verklaringen:

- Een klacht kan het gevolg zijn van een eenmalige gebeurtenis, zonder dat er een structureel probleem of tekortkoming is.
- De verwachting van een bewoner of familielid van hoe iets moet zijn, kan anders zijn dan wat de regelgeving zegt.
- Een klacht kan gaan over een subjectieve beleving, bijvoorbeeld de smaak van het eten. Het is dan soms moeilijk om te kunnen vaststellen of een erkenningsvoorwaarde is geschonden.

Bij de 258 gegronde klachten moet het woonzorgcentrum actie ondernemen om de oorzaak van de klacht op te lossen en om opnieuw te voldoen aan de erkenningsvoorwaarden.

- Bij 11 deelklachten (4,2%) kon het woonzorgcentrum al aantonen dat de oorzaak van de klacht intussen was **opgelost**.
- Bij 245 deelklachten (95%) heeft het woonzorgcentrum met een **remediëringsplan** verduidelijkt welke stappen het wanneer zal zetten om de oorzaak van de klacht op te lossen. Op het ogenblik dat de oplossing bereikt is, moet het woonzorgcentrum dit aantonen aan Zorg en Gezondheid. Soms volgt een opvolginspectie.

Meer dan de helft van de deelklachten, of ze nu gegrond zijn of niet, gaan over de zorg en kwaliteit van de zorg in de woonzorgcentra.

- De meeste deelklachten (67) daarbij gaan over hulp en bijstand: hulp die bewoners nodig hebben bij dagdagelijkse activiteiten zoals toiletbezoek, hulp om in de namiddag even op bed te gaan liggen, bereikbaarheid van drinkbaar water. Iets minder dan een derde bleek gegrond (21).
- Deelklachten over de dagelijkse lichaamsverzorging komen regelmatig terug (47). Het gaat dan over het wassen en de lichaamshygiëne verzorgen van de bewoner. Bijna de helft daarvan (21) blijkt ook gegrond.
- Er zijn ook deelklachten over het dagelijks onderhoud van de leefruimte (44). Die gaan over het onderhoud van de kamer en de gemeenschappelijke ruimte. Een 1/4e van die klachten blijkt gegrond (11).
- De maaltijden zijn een ijkpunt in de dagindeling van een woonzorgcentrum en komen dan ook vaak terug in de deelklachten. 44 klachten gaan over het voedsel, de smaak, de bereiding, de variatie enz. Vaak zit er een subjectief element in de appreciatie van de voeding, toch konden 13 klachten als gegrond beschouwd worden.
- 20 klachten gaan over begeleiding bij de maaltijden (hulp bij het eten); daarvan bleken 3 klachten gegrond.

De omkadering in de woonzorgcentra is een belangrijk aandachtspunt. Ongeveer een 1/7e van de deelklachten (171 deelklachten waarvan 50 gegrond) gaan over omkadering.

- Het gaat dan meestal (108 deelklachten) over de personeelsomkadering: het aantal personeelsleden dat een voorziening in dienst moet hebben. Minder dan een derde daarvan (34) blijkt gegrond. Dit kan aangeven dat bewoners een ruimere bestaafing verwachten dan wat opgelegd wordt door de huidige regelgeving.
- Klachten over omkadering kunnen een invloed hebben op de klachten over de zorg en kwaliteit van de zorg.

Net als in 2016 duikt ook het thema interne klachtenbehandeling regelmatig op als onderwerp van een klacht (55 deelklachten).

Opvallend is het relatief kleine (26) aantal deelklachten over financiële aspecten zoals de dagprijs(verhogingen), de facturatie, of het aanrekenen van supplementen.

Thuiszorg – Interne tweedelijnsklachtenbehandeling door het agentschap Zorg en Gezondheid

In 2017 hebben we 23 klachten over de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg ontvangen. Deze klachten gingen voornamelijk over de continuïteit van de gezinszorg of poetshulp, onvoldoende aanbod poetshulp, de berekening van de bijdrage voor gezinszorg, het nakomen van de taakafspraken en de stopzetting van gezinszorg en poetshulp. Er was één klacht over het niet naleven van de kwalificatievereisten voor het begeleidend personeel.

Dit jaar werden 12 inspectieopdrachten gegeven aan Zorginspectie om de klachten verder te onderzoeken. Voor de overige klachten werd contact opgenomen met de dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg voor meer informatie. 4 klachten bleken gegrond. De gegronde klachten gingen over de continuïteit van de hulpverlening en de kwalificatie van het begeleidend personeel. Deze laatste klacht wordt verder opgevolgd door het bevoegde team bij Zorg en Gezondheid.

De twee ontvankelijke klachten over diensten voor thuisverpleging bleken niet gegrond. Het ging in beide gevallen over een geschil tussen de verzoeker en de dienst over de afspraken qua verzorging.

De klacht over de dienst voor oppashulp ging over de vorming van de vrijwilligers. Dit bleek na onderzoek in orde te zijn. De verzoeker werd hiervan op de hoogte gebracht.

Ziekenhuizen en geestelijke gezondheidszorg - Ombudsfunctie in de ziekenhuizen voor klachten - Interne tweede lijn klachtenbehandeling door het agentschap Zorg en Gezondheid

De klachten over ziekenhuizen gaan over heel uiteenlopende zaken die patiënten ondervinden bij de dienstverlening van hun ziekenhuis: onduidelijke communicatie, strubbelingen bij het opname- of ontslagbeleid van een ziekenhuis, de kamer waar de patiënt verblijft, ... Zorg en Gezondheid onderzoekt dan of de ombudsdienst van het ziekenhuis de klacht voldoende heeft onderzocht en oplossingen heeft aangereikt. De verzoeker wordt op de hoogte gebracht van die klachtenbehandeling. De meeste klachten moeten dan ook opgelost worden via bemiddeling tussen het ziekenhuis en de patiënt via de ombudsdienst.

Acht klachten gingen specifiek over de werking van de ombudsdienst van het ziekenhuis. Zes van die klachten bleken niet gegrond: de ombudsdienst kon aan Zorg en Gezondheid aantonen dat het de klacht wel degelijk ter harte had genomen. Bij één klacht heeft de ombudsdienst na contact met Zorg en Gezondheid de bemiddeling opnieuw opgestart. Bij de tweede gegronde klacht ging het om systematische onbereikbaarheid van de ombudsdienst. In eerste instantie heeft Zorg en Gezondheid de bereikbaarheid van de ombudsdienst zelf getest. Daarna werd de directie gevraagd naar gegevens over werking van hun ombudsdienst. Een gesprek met de directie is gepland.

Eén klacht over een centrum voor geestelijke gezondheidszorg (CGG) werd opgevolgd met een inspectie door Zorginspectie. De verzoeker werd uitgenodigd voor een gesprek met het agentschap Zorg en Gezondheid om zijn klacht te verduidelijken en extra vragen te stellen. Een gesprek met de directie van het CGG over opvolging en verbetering na de inspectie, staat gepland.

12.5 KLACHTENBEELD 2017: INTERNE TWEEDE LIJN: DEPARTEMENT WVG

Interne tweede lijn klachtenbehandeling is behandeling van klachten **over de dienstverlening van welzijnsvoorzieningen** 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.

Het **VIPA** en het **VASGAZ** sturen 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.

In 2017 heeft het Departement WVG **twee interne tweedelijnsklachten** behandeld (tegenover 1 in 2016) waarvan **1 deels gegrond** was en opgelost werd, en **1 niet-gegrond** was. Daarnaast werd 1 klacht ingetrokken, en 1 klacht stopgezet.

Twee klachten gaan over de dienstverlening van de hulplijn ‘1712’ over ‘Geweld, Misbruik en Kindermishandeling’.

Over de dienstverlening van de hulplijn ‘1712’ over ‘Geweld, Misbruik en Kindermishandeling’

Een verzoeker partner van een ex-rijkswachtersvrouw wil klacht indienen tegen een politiedienst over de mishandeling van rijkswachters-vrouwen. De verzoeker vroeg eerder aan instanties om de feiten in de media te brengen die dit weigerden. De hulplijn '1712 over 'Geweld, Misbruik en Kindermishandeling' heeft de verzoeker doorverwezen naar het Departement WVG omdat de verzoeker iemand van het 'beleid' wou spreken. De verzoeker kwam terecht bij de klachtendienst van het Departement WVG.

De trigger voor de klachtindiening waren de recente mediaberichten over politiediensten die zich voordelen toekenden bij repatriëring van mensen zonder papieren waarnaar de verzoeker verwees bij zijn telefonische klachtindiening.

De ex-rijkswachtersvrouw van de verzoeker heeft destijds hulp gekregen van een dienst slachtofferhulp.

De verzoeker werd niet direct doorverwezen naar een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk of naar een Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg (CAW/CGG) voor de nodige ondersteuning en hulp. De klachtenbehandelaar gaf dit door aan een dossierbehandelaar van de afdeling 'beleid' die de dienstverlening van '1712' opvolgt. De verzoeker werd opgebeld door '1712' zoals ze beloofd hadden en de verzoeker was daarover tevreden. De verzoeker kreeg de contactgegevens van een CAW en CGG in de buurt, liet weten tevreden te zijn over de ontvangen dienstverlening en dat zijn klacht mocht worden afgesloten.

Deze klacht werd ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Een verzoeker contacteerde de hulplijn '1712' omdat ze bezorgd is over een pleegmoeder (in wier gezin ze verbleef maar niet als pleegkind) en over de opvang van een pleegjongetje met een syndroom. Volgens de verzoeker zou '1712' of een contacterende dienst de anonimiteit van de verzoeker geschonden hebben in contacten, vermoedelijk met het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling of met een Pleegzorgdienst: want de pleegmoeder kent intussen de identiteit van de melder en valt de verzoeker verbaal aan. De verzoeker vreest fysieke agressie en is hiervoor al naar de politie gestapt. De verzoeker wil met de klacht voorkomen dat er in de toekomst nog schendingen van de privacy zouden gebeuren. De Vlaamse Ombudsdienst vroeg aan de klachtendienst van het Departement WVG om dit verder op te nemen, in eerste instantie met de hulplijn '1712'.

De hulplijn '1712' heeft de klacht onderzocht volgens de sectorale klachtenregeling (2008) van de CAW's (Centra voor Algemeen Welzijnswerk), de afgesproken procedure binnen '1712'. Uit dit onderzoek blijkt dat de anonimiteit van de verzoeker volledig gerespecteerd werd. Hierover heeft de klachtendienst van het Departement WVG de verzoeker geïnformeerd. Een mogelijke schending van de anonimiteit van de verzoeker kan verder in de communicatieketen gebeurd zijn, bij het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (VK) of bij een andere contacterende dienst. Daarom werd de klacht en het gevoerde klachtenonderzoek doorgegeven aan de klachtendienst van het agentschap Kind en Gezin die na onderzoek evenmin een schending van de anonimiteit van de verzoeker kon vaststellen.

Aan de verzoeker is ook meegedeeld dat de klachtenprocedure voor de hulplijn '1712' in bespreking is binnen het Departement WVG met '1712', maar nog niet volledig op punt staat. Op termijn wordt voorzien die klachtenprocedure te publiceren op de website van de hulplijn '1712'.

Over een stopgezette klacht

Een verzoeker diende in 2015 een klacht in over een OCMW omdat hij geen leefloon kreeg toen hij het zeer moeilijk had. Hierover was een procedure lopende bij de Arbeidsrechtbank. De verzoeker leefde al meerdere jaren in armoede.

Met akkoord van de verzoeker heeft de klachtendienst van het Departement WVG een nabij 'Centrum voor Algemeen Welzijn' (CAW) gecontacteerd om de verzoeker te ondersteunen. Kort na de klachtenafhandeling diende de verzoeker opnieuw klacht in bij de klachtendienst van het Departement WVG omdat hij niet de juiste hulp kreeg en hij de klachtendienst van het Departement WVG daarvoor verantwoordelijk achtte. Aan de verzoeker werd uitgelegd dat het Departement WVG geen hulpverleners in dienst heeft die personen opvangen die in moeilijkheden of in armoede verkeren.

In 2017 stuurde de verzoeker aanvallende e-mails (bedreigingen) naar het Departement WVG en verwees naar zijn klacht van 2015. De klachtendienst heeft geen antwoord meer gestuurd en heeft de klachtenbehandeling onmiddellijk stopgezet.

13 VERBETERACTIES 2017 VOOR DE DIENSTVERLENING: INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN

13.1 VERBETERACTIES 2017: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

Gerealiseerde verbeteracties in 2017

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, kan als een realisatie beschouwd worden doordat de betrokken partijen (de sector kinderopvang, Kind en Gezin, de Gezinsbond en de Vlaamse Ombudsdienst) blij hebben gegeven hierrond constructief samen te werken (zie hoger). Het werkjaar 2018 zal het jaar zijn waarin deze **verzoeningskamer Kinderopvang** binnen de Vlaamse Ombudsdienst operationeel wordt gemaakt.

13.2 VERBETERACTIES 2017: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP VLAAMS VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

Er zijn geen verbeteracties voorgesteld met betrekking tot de dienstverlening van de voorzieningen.

13.3 VERBETERACTIES 2017: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

Gerealiseerde verbeteracties in 2017

JO-lijn ontwikkelde in de loop van 2017 samen met een ICT-medewerker een nieuw registratiesysteem. Dit registratiesysteem laat ons toe om nog meer gedetailleerd de meldingen bij JO-lijn te registreren en moet het opvragen van cijfermateriaal in functie van rapporteringen of monitoring vereenvoudigen. Dit nieuwe systeem werd in gebruik genomen op 1 december 2017.

Lopende verbeteracties in 2017

JO-lijn maakt zich het nieuwe registratiesysteem verder eigen.

Geplande verbeteracties in 2018

JO-lijn zal in 2018 een informatieve nota opstellen betreffende het werkjaar 2017. Hierbij zal vertrokken worden vanuit de waarden en normen van het agentschap Jongerenwelzijn. Ook het werken rond de waarden van het agentschap vormt één van de verbetertrajecten die momenteel lopen binnen Jongerenwelzijn. JO-lijn zal aan de hand van concrete voorbeelden (meldingen in 2017) linken leggen naar de 8 waarden van het agentschap. Op deze manier tracht JO-lijn eens op een andere manier te kijken naar de eigen werking en een verhaal te brengen naar de verschillende afdelingen binnen het agentschap over wat goed liep en wat eventueel bijsturing kan gebruiken. Verder zal JO-lijn de huidige afsprakennota aanpassen aan het toekomstig vernieuwde klachtendecreet (in het kader van het toekomstig Vlaams bestuurdecreet) en zal ook de oproep van de Vlaamse Ombudsman om meer bemiddelend te werken. In 2018 maken we binnen JO-lijn ook werk van de uitbreiding van het team van klachtenbehandelaars.

13.4 VERBETERACTIES 2017: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID

Gerealiseerde en Lopende verbeteracties in 2017

Commissie niet-dringend liggend ziekenvervoer

Een nieuw Vlaams decreet over het niet-dringend liggend ziekenvervoer bepaalt dat alleen vergunde ziekenwagendiensten die voldoen aan alle kwaliteitseisen, zieken liggend mogen vervoeren (cf. derde principiële goedkeuring van de Vlaamse Regering van 01/12/2017). Het decreet is aangepast aan de opmerkingen van de Raad van State en zal definitief worden goedgekeurd begin 2018, met inwerkingtreding op 1/1/2019.

Klachten over deze ziekenwagendiensten worden behandeld door een onafhankelijke commissie bestaande uit vertegenwoordigers van de ziekenfondsen, de ambulancediensten, het Vlaams Patiëntenplatform, Test-Aankoop en de koepelorganisatie van ziekenhuizen-ziekenvervoer, die wordt voorgezeten door dhr. Frank Lippens.

Ombudsdiensten ziekenhuizen en geestelijke gezondheidszorg

De ombudsdiensten van ziekenhuizen en van de 5 overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg stellen elk jaar een jaarverslag op over hun klachtenbehandeling. Tot 2016 bezorgden ze hun jaarverslagen aan de federale ombudsdienst voor de rechten van de patiënt.

Op vraag van en in overleg met de Vlaamse ombudsman, zijn de ombudsdiensten in 2017 aangeschreven met de instructie dat ze hun jaarverslagen vanaf nu moeten bezorgen aan de Vlaamse ombudsman. De afspraak is dat ze dit elk jaar doen vóór 10 februari van het daaropvolgende werkjaar.

Intussen neemt het agentschap Zorg en Gezondheid ook initiatief om de huidige regelgeving aan te passen, zodat ook daar vermeld wordt dat de jaarverslagen aan de Vlaamse Ombudsdienst bezorgd moeten worden. Het gaat om een aanpassing van artikel 9 in het KB van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen, en van artikel 20 van het KB van 10 juli 1990 houdende vaststelling van de normen voor de erkenning van samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten.

13.5 VERBETERACTIES 2017: INTERNE TWEEDE LIJN: DEPARTEMENT WVG

Lopende verbeteracties in 2017

Over de hulplijn '1712' over 'Geweld, Misbruik en Kindermishandeling'

De afdeling Beleidsontwikkeling die de werking van de hulplijn '1712' aanstuurt zal de gerichte doorverwijzing door '1712' naar een CAW (Centrum voor Algemeen Welzijnswerk) voor begeleiding van verzoekers die een klacht tegen een politiedienst willen indienen, agenderen op de 'Werkgroep praktijkdossier' met '1712' om dit op te nemen in het draaiboek 'Handelingskader voor 1712'.

14 PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2017

Er zijn **geen** procedure-wijzigingen voor eerstelijnsklachtenbehandeling in 2017.

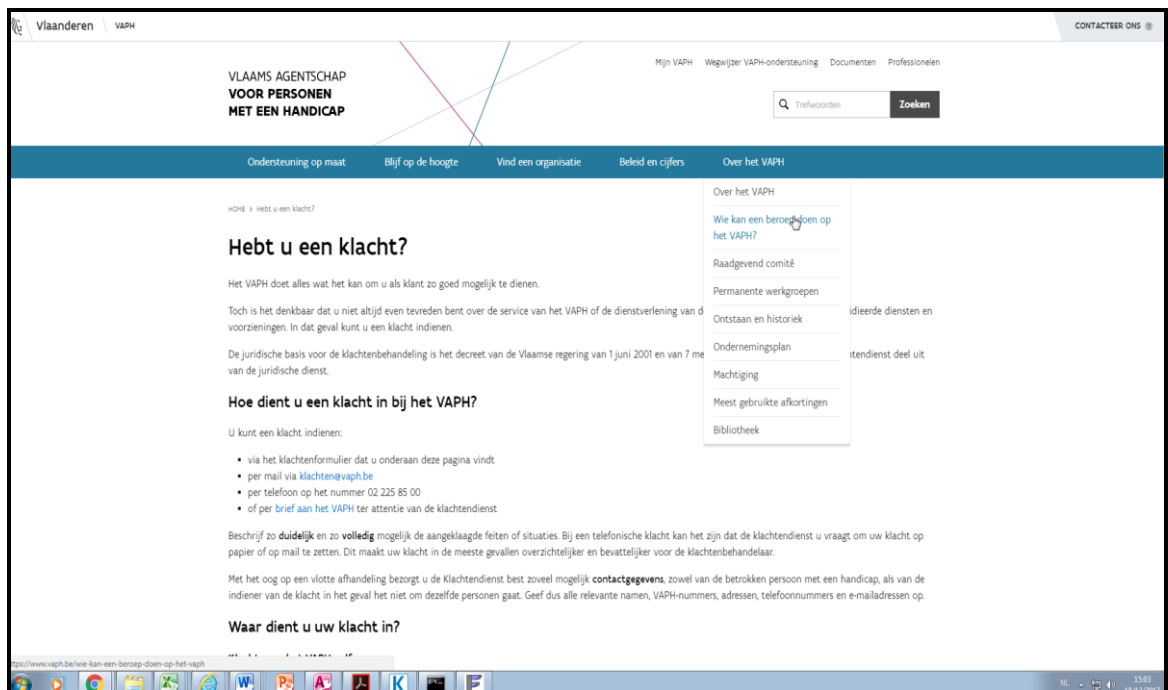
15 INITIATIEVEN/WERKWIJZEN M.B.T. KLACHTENBEHANDELING WVG

KLACHTENCAPTATIE

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaars, van de klachtenprocedure

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH):**

In 2017 lanceerde het VAPH een nieuwe website. De contactgegevens van de klachtenbehandelaars en klachtencoördinator zijn nu makkelijker terug te vinden op de website van het VAPH (www.vaph.be > contacteer ons > hebt u een klacht). Er werd tevens een klachtenformulier ingevoerd. Ook de klachtenprocedure wordt op de website toegelicht.



- **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:**

Klachtendienst Departement WVG: Internet: <https://www.departementwvg.be/klachten>

The screenshot shows the website of the Department of Well-being, Public Health and Family. The main heading is 'Klachten'. Below it, there is a text block explaining how to file a complaint and a link to the Flemish Ombudsman. A table lists various complaint topics and their descriptions. On the right, there is a 'CONTACT' section with the department's address and phone number, and a 'Lees meer >' link.

Thema	Onderwerp
Justitiehuisen - slachtoffers van misdrijven - elektronisch toezicht	Uw klacht betreft de dienstverlening van de justitiehuisen, 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 gevangnissen in Vlaanderen en Brussel, of de betaling van de leefvergoeding voor personen met elektronisch toezicht.
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"> • Centra voor tele-onthaal • Centra voor algemeen welzijnswerk (CAW) • Slachtofferhulp door de centra voor algemeen welzijnswerk (CAW) • Dienstverlening door de centra voor algemeen welzijnswerk (CAW) voor dak-

- **Kabinet WVG:**

Het kabinet heeft geen website specifiek voor de klachten. Burgers met klachten mailen naar kabinet.vandeurzen@vlaanderen.be, bellen naar het algemeen telefoonnummer of bezoeken de website www.jovandeurzen.be of de facebookpagina.

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

- **Agentschap Jongerenwelzijn:**

JO-lijn kreeg over onterecht niet behandelde klachten in 2017 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, ...)

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH):**
Het grootste deel van de klachten wordt rechtstreeks door de burger ingediend. Het agentschap ontvangt af en toe klachten via de Vlaamse Ombudsdienst, via het georganiseerd middenveld, via een andere overheid, of via het kabinet WVG.
- **Agentschap Jongerenwelzijn:**
Alle klachten bij JO-lijn voor het werkjaar 2017 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 2017 werden ingediend, mag gesteld worden dat deze dienstverlening klantvriendelijk aan de burgers aangeboden wordt.
- **Departement WVG:**
Het grootste deel van de klachten wordt rechtstreeks door de burger ingediend. Het departement ontvangt een paar klachten via de Vlaamse Ombudsdienst, via een andere Vlaamse overheidsinstantie of klachtendienst, of via het kabinet WVG.

KWALITEITSVOLLE KLACHTENBEHANDELING

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig

- **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 JO-lijn aan o.m. cliënten, voorzieningen, gemeenschapsinstellingen, sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening, ...

Op de website en het intranet van het agentschap Jongerenwelzijn is informatie terug te vinden over de opdracht van JO-lijn, evenals de contactgegevens. Ook de webruimte van Jongerenwelzijn werd aangepast, 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. Nieuwe medewerkers krijgen na hun aanwerving ook een toelichting over klachtenbehandeling.

- **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.



- **Kabinet WVG:**

Er zijn duidelijke afspraken gemaakt rond de behandeling van klachten. De betrokken raadgever staat zelf in voor de behandeling van een klacht met betrekking tot zijn/haar domein en stelt een antwoord op dat nagelezen en getekend wordt door minister en kabinetschef.

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH):**

Zie de cijfers supra in dit rapport.

De doorlooptijden bij het VAPH zijn in het werkjaar 2017 aanzienlijk gestegen, hoewel de gemiddelde antwoordtermijn nog minder dan 45 dagen belooft.

De stijging van de doorlooptijden voor de Eerste Lijn klachten is te wijten, enerzijds aan de hoeveelheid klachten, en anderzijds aan de inhoud van de klachten. Sommige klachten vergden dermate veel onderzoek (bv. door feiten uit een ver verleden, of door problemen bij de omzetting van de ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder) dat zelfs een afhandeling binnen de vooropgestelde 45 dagen niet mogelijk was. Het VAPH opteerde voor een grondig onderzoek en voor correcte informatie aan de burger. De burger werd uiteraard wel geïnformeerd wanneer het onderzoek niet tijdig kon afgerond worden.

De stijging van de doorlooptijden in het kader van de Tweede Lijn klachten is gerelateerd aan de doorlooptijden van Zorginspectie. Het VAPH streeft er naar de klachten af te handelen binnen de 45 dagen na ontvangst van het verslag van Zorginspectie. In de meerderheid van de klachten slaagt het VAPH hierin.

- **Agentschap Jongerenwelzijn:**
De gemiddelde doorlooptijd van de eerste lijn klachtenbehandeling in 2017, bedroeg 54 dagen. De gemiddelde doorlooptijd van de interne tweede lijn klachtenbehandeling in 2017 bedroeg 58 dagen. Beide zijn een opvallende daling t.o.v. 2016.
- **Agentschap Zorg en Gezondheid:**
De doorlooptijd van de klachtenbehandeling werd in 2017 niet meer systematisch geregistreerd. Over het algemeen worden klachten snel behandeld, binnen de week of binnen de twee weken. Bij klachten waar een onderzoek door Zorginspectie nodig is, kan de behandeltermijn langer zijn en ook de 45 dagen overschrijden. De inspecties moeten immers ingepland worden in het werkschema van Zorginspectie, en de geïnspecteerde voorziening heeft een reactietermijn van 14 dagen om opmerkingen te geven bij het inspectieverslag.
- **Departement WVG:**
De gemiddelde antwoordtermijn voor de eerstelijnsklachten is 19 dagen in 2016 (tegenover 25 dagen in 2016).
De gemiddelde antwoordtermijn in 2017 voor interne tweedelijnsklachten is 7 dagen (tegenover 76 dagen in 2016 voor 1 klacht met een zorginspectieonderzoek).
- **Kabinet WVG:**
De doorlooptijd is afhankelijk van verschillende factoren. Enerzijds moet de raadgever een duidelijk beeld krijgen van de klacht en de situatie alvorens een antwoord opgesteld kan worden. Daarnaast moet er vaak input gevraagd worden bij de betrokken instanties of administraties waardoor de wachttijden van antwoord vaak verlengd worden. We streven een correcte en efficiënte behandeling na.

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

- **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 reactietermijn van 14 dagen.

In 2017 heeft het VAPH in het kader van de klachtenbehandeling ingezet op correcte informatie over persoonsvolgende financiering en de mogelijkheden van de verzoekers in het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering (bijvoorbeeld: mogelijkheid van aanvraag persoonsvolgende budget of aanvraag herziening prioritering).
- **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 de 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 in een heldere taal 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.

- **Kabinet WVG:**

De burger krijgt binnen de paar dagen een ontvangstmelding van zijn/haar bericht. Hierin krijgt de burger ook meteen een dossiernummer zodat de communicatie vlotter kan verlopen. We kijken erop toe dat er een duidelijk en begrijpelijk taalgebruik gehanteerd wordt.

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

- **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:**

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. U kan de Vlaamse Ombudsdienst bereiken op verschillende manieren: elke werkdag telefonisch via het gratis nummer 0800 240 50, per mail via klachten@vlaamseombudsdienst.be of per post naar Leuvenseweg 86 te 1000 Brussel. Gaat u liever persoonlijk langs, dan kan dit ook maar dan moet u wel vooraf een afspraak maken.'

- **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

- **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 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 klachtencoördinator.

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)

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH):**
De kennisdeling tussen klachtenbehandelaars wordt verzekerd via de overlegmomenten die minstens één keer per week worden georganiseerd. Tijdens deze overlegmomenten worden de lopende klachten besproken en standpunten bepaald.

- **Agentschap Jongerenwelzijn:**
 - Wekelijkse interventie tussen de klachtenbehandelaars.
 - Wekelijkse supervisie met de klachtencoördinator.
 - Deelname aan het netwerk klachtenmanagement door klachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid.
 - Klachtenbehandelaars nemen deel aan opleidingen en studiedagen.
 - Klachtenbehandelaars van JO-lijn hebben regelmatig contact met de collega's bij het Kinderrechtencommissariaat en de Vlaamse Ombudsdienst.
 - JO-lijn werkt met gedeelde verslaggeving en communicatie via Sharepoint.

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

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH):**
De klachtenbehandeling is een aspect van het belanghebbendenmanagement in het kader van het systeem van interne organisatiebeheersing van het VAPH. Binnen klachtenbehandeling is de burger één van de centrale belanghebbenden.

- **Agentschap Jongerenwelzijn:**
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

Beleidsdomein WVG: -Agentschap Kind en Gezin -Agentschap VAPH -Agentschap Jongerenwelzijn -Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaamse Sociale Bescherming – Vlaamse Zorgkas -Departement WVG en VIPA en VASGAZ -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.
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)	-Aan de leidend ambtenaar en op het Directieoverleg. -Aan het Kabinet WVG.	-Halfjaarlijkse voorlegging van het klachtenrapport. -Jaarlijkse voorlegging van het klachtenjaarrapport.
Agentschap Jongerenwelzijn (JWZ)	-Aan de Directieraad	-Jaarlijkse informatieve nota met informatie (op casusniveau, op regioniveau, op generiek niveau) over klachten met cijfers, interpretaties en aanbevelingen. -Jaarlijks voorlegging van het klachtenjaarrapport.
Agentschap Zorg en Gezondheid (ZG)	-Aan de Directieraad	-Jaarlijkse voorlegging van het klachtenjaarrapport.
Departement WVG (en VIPA en VASGAZ)	-Aan de Directieraad	-Jaarlijkse voorlegging van het klachtenjaarrapport. -Nota 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 aan de Vlaamse Ombudsdienst.
- Departement WVG:**
 Sinds de invoering van één klachtenjaarrapport per beleidsdomein vanaf het werkjaar 2011 is een gecoördineerd klachtenjaarrapport WVG bezorgd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH):**
In het klachtenjaarrapport neemt het VAPH jaarlijkse verbeteracties op voor de klachtendienst of naar aanleiding van de klachtenbehandeling.
- **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

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH):**
Het VAPH neemt in zijn klachtenrapport de stand van zaken op van de ombudsaanbevelingen van het voorgaande werkjaar.
- **Agentschap Jongerenwelzijn:**
Geen ombudsaanbevelingen in 2017.
- **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 de stand van zaken inzake de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst worden in die Nota toegelicht.

10. Deelname aan Vlaams netwerk van klachtenmanagers

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH):**
De klachtencoördinator neemt deel aan het Vlaams Netwerk klachtenmanagers.
- **Agentschap Jongerenwelzijn:**
JO-lijn was in 2017 niet aanwezig op het Vlaams netwerk klachtenmanagement. Wegens ziekte van een aantal collega's kon bij aanwezigheid de JO-lijn permanentie niet worden gegarandeerd.
- **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 en klachtenbehandelaars 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 VASGAZ, de Vlaamse Sociale Bescherming, de Vlaamse Zorgkas, of bij het Kabinet WVG.
- **Vlaamse kwaliteitsdecreet** (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 klachtinhoud integraal overmaakt aan de provinciale coördinator kinderopvang. Wanneer deze laatste beschikt over alle relevante info, wordt beslist of de klacht volgens de gevaarprocedure verder wordt opgenomen (waardoor de verdere regie bij de provinciale coördinator wordt gelegd), dan wel volgens de gewone klachtenprocedure wordt behandeld. In het laatste geval initieert de klachtendienst van Kind en Gezin het verdere klachtenonderzoek.

Hoe dan ook, in beide opties informeert de klachtendienst van Kind en Gezin de verzoeker over het eindresultaat van het onderzoek.

Wijziging bevoegdheden / dienstverlening in 2017

- **Zesde Staatshervorming:** de implementatie van de nieuwe bevoegdheden voor de entiteiten van het beleidsdomein WVG vanaf 01/07/2014 is uitgevoerd of in verdere 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').

De implicaties van de Zesde Staatshervorming voor de organisatie van de Klachtenbehandeling worden vanaf 2015 geïmplementeerd.

- **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.

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 het klachtenjaarrapport zijn vooraan in de totaaltabel 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**' ressorteert onder het Departement WVG, behartigt de **personeelsaangelegenheden** voor het **Ministerie WVG** en het VAPH:

- Departement WVG (+ VIPA + VASGAZ)
- agentschap Jongerenwelzijn
- agentschap VAPH
- agentschap Zorg en Gezondheid' (+ Vlaamse Sociale bescherming + Vlaamse Zorgkas).

De MOD-WVG afdeling Personeel van het Departement WVG beheert ca. 3.000 personeelsdossiers door de uitbreiding met de klantenportefeuille van het VAPH in 2015.

- De MOD Personeelsdienst van het agentschap 'Kind en Gezin' behandelt personeelsklachten op een analoge wijze als de MOD WVG-afdeling Personeel van het Departement WVG.
- 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 Boekhoudstelsel.
- De **MOD-WVG van het Ministerie WVG** heeft sinds 2007 geopteerd om **personeelsklachten** (over personeelsaangelegenheden en over werkingskosten van personeelsleden) te behandelen op de eerste lijn binnen het kader van het Vlaams klachtendecreet en de Vlaamse ombudsnormen. Een tweedelijns-klachtenbehandeling was tot aan de wijziging van het Vlaams Ombudsdecreet in oktober 2012 niet voorzien.

- **Personeelsklachtenbehandeling** betreft hier **individueel-gerelateerde personeelszaken** (bv. 'mijn loon', 'mijn verlof', ...), echter **geen beleids- of regelgevende elementen, en evenmin management-gerelateerde personeelszaken** (bv. beheer van het personeelsbudget, ...).
- Indieners van Personeelsklachten zijn enerzijds **personeelsleden** (zowel contractuelen als statutairen, waarmee een arbeidsrelatie bestaat) en anderzijds **burgers** (zowel personen die het Ministerie WVG verlaten hebben of gepensioneerd zijn, als sollicitanten).
- De MOD WVG-afdeling Personeel van het Departement WVG registreert ook de doorverwijzing van ontvangen personeelsklachten van sollicitanten naar het agentschap 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** die door de WVG-entiteiten worden 'aangestuurd', d.i. vergunnen, erkennen of subsidiëren (of alleen subsidiëren: in dit geval is er 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 het **Vlaams Kwaliteitsdecreet** van 17 oktober 2003 waarin de toepassing van het klachtrecht of de klachtenbehandeling door de voorzieningen bepaald is.

- Heel wat (sub)sectoren van voorzieningen binnen het beleidsdomein WVG hebben klachtenbehandeling voorzien in hun **sectorspecifieke regelgeving** over kwaliteitszorg of in hun vergunning-, 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. vergunt, erkent, 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.** Het kwaliteitsdecreet 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 op vraag van het departement of van de agentschappen; de klachtenafhandeling gebeurt echter uitsluitend door het vergunnende of erkennende departement/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 partners** 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-instansie.
- 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-instansie de klacht kan worden ingediend;
 - Ofwel stuurt de ontvangende WVG-entiteit zelf de klacht door naar de bevoegde entiteit of overheid of privé-instansie, 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 vervalft, 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. vergunnen of erkennen 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
 - 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, ..?);
 - o 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.

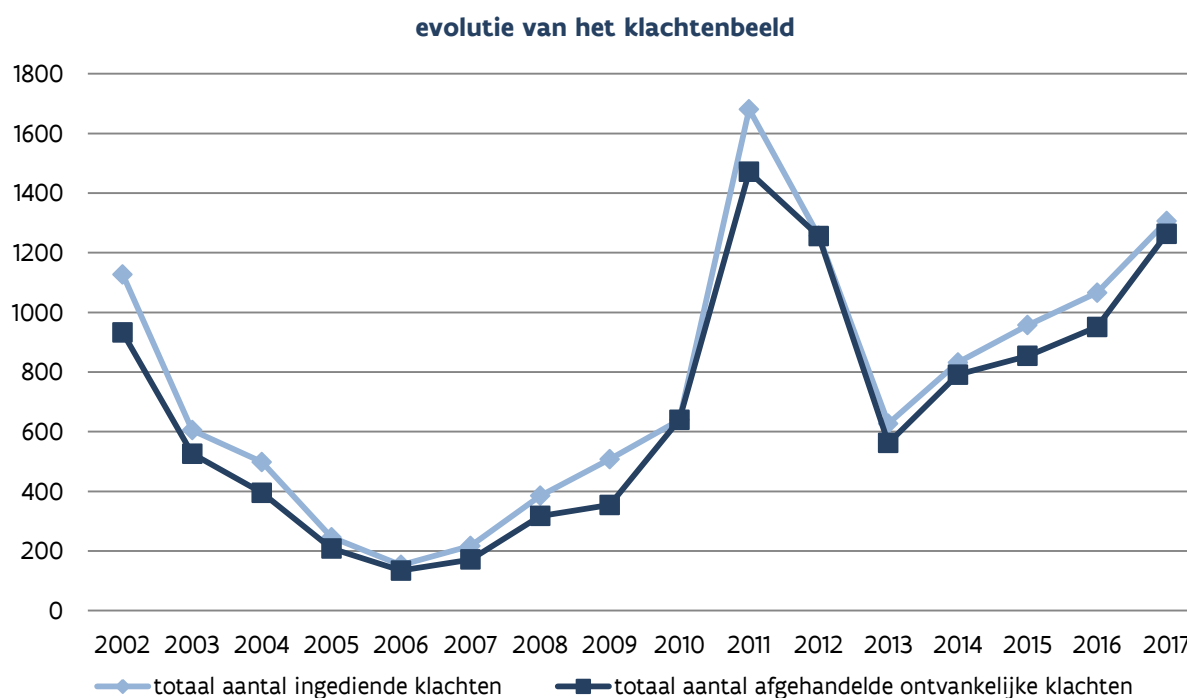
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsmanagement’

1. Aanwezigheid **functiebeschrijving** en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachten-behandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.
2. Inspanningen voor **professionalisering** klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachten-behandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klanten-bevraging).
3. **Kwaliteitsmanager** maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.
4. Mogelijkheid tot **rapportage** aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.
5. Aanwezigheid **gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport** ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.
6. Aandacht voor **beleidsaspecten/verbeteracties** in klachtenrapport.
7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: **analysetraject en conclusie** in klachtenrapport.
8. **Periodieke bespreking** van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.
9. Opvolging **ombudsaanbevelingen** voorgaand kalenderjaar en **tijdige rapportering** aan Vlaamse Ombudsdienst.
10. Deelname aan **Vlaams netwerk klachtenmanagers**.

Belastingen

1.306 klachten

Jaarverslag werkjaar 2017 over het klachtenmanagement van de Klachtendienst Financiën



1	ALGEMENE GEGEVENS.....	3
1.1	Wettelijke basis van het klachtenmanagement.....	3
1.2	Samenstelling Klachtendienst Financiën.....	3
1.3	Situering Klachtendienst Financiën.....	3
2	KWANTITATIEVE GEGEVENS.....	4
2.1	Aantal klachten.....	4
2.2	Statistische gegevens.....	5
3	AANTAL KLACHTEN PER INHOUDELIJKE CATEGORIE.....	6
4	KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING.....	7
4.1	Procedurefasen.....	7
4.1.1	Ontvangst.....	7
4.1.2	Onderzoek.....	7
4.1.3	Afhandeling.....	7
4.1.4	Rapportering.....	7
5	ALGEMENE BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD IN 2017.....	8
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.....	12
6	EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD PER SECTOR.....	14
6.1	Onroerende voorheffing.....	14
6.2	Verkeersbelastingen.....	27
6.3	Registratiebelasting.....	40
6.4	Erfbelasting.....	48
6.5	Andere.....	56
6.6	Kilometerheffing.....	57
6.7	Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen.....	59
6.8	Leegstandsheffing bedrijfsruimten.....	61
6.9	Afdeling Vastgoedtransacties.....	62
6.10	Centrale invorderingscel.....	63
6.11	Planbatenheffing.....	63
6.12	Dienst derdengeschillen.....	64
7	WAT ZIJN DE CONCRETE REALISATIES GEWEEST IN HET AFGELOPEN JAAR (TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING)?.....	65
7.1	Natrajact aanbevelingen 2016 van de Vlaamse Ombudsdienst.....	65
7.2	Natrajact aanbevelingen 2016 van de klachtendienst.....	66
7.3	Evolutie klachtenbeeld.....	66
7.4	Aanbevelingen 2017 van de klachtendienst.....	68
7.5	Verzoening.....	69
8	WAT IS VERANDERD / WELKE VERANDERINGEN ZIJN GEPLAND?.....	71
8.1	Aanvullende registratiebelasting en belastingverhoging wegens niet-naleving van de voorwaarden tot behoud van bepaalde gunstregimes.....	71
8.2	Hervorming van het huidige belastingstelsel inzake erfbelasting.....	71
8.3	Kilometerheffing.....	71
8.4	Jaarlijkse verkeersbelasting.....	71
9	SERVICEMETER.....	72
10	TOT SLOT.....	74

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 referte SG/JUR/01/231 aan de directeurs-generaal en de afdelingshoofden in het departement Algemene Zaken en Financiën - AZF betreffende het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen – organisatie van de klachtenbehandeling in het departement AZF.
- Besluit van de Vlaamse Regering van 23 juni 2006 tot operationalisering van het beleidsdomein Financiën en Begroting. BS van 30 juni 2006.
- Besluit van de secretaris-generaal van het departement Financiën en Begroting van 29 september 2006 tot indeling van het departement Financiën en Begroting in subentiteiten en tot vaststelling van het organogram.

1.2 Samenstelling Klachtendienst Financiën

Els Moens, adjunct van de directeur, els.moens@fb.vlaanderen.be, klachtenbehandelaar.
Charlotte Delrue, deskundige, charlotte.delrue@fb.vlaanderen.be, klachtenbehandelaar.
Wim Deldime, directeur, wim.deldime@fb.vlaanderen.be, klachtencoördinator.

E-mail: klachtendienst.financien@vlaanderen.be

1.3 Situering Klachtendienst Financiën

Het beleidsdomein Financiën en Begroting 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 2017 tot en met 31 december 2017.

Op 1 januari 2017 stonden nog 154 klachten open (67 over de onroerende voorheffing, 56 over de verkeersbelastingen, 19 over de erfbelasting en 12 over de registratiebelasting).

Op 31 december 2017 waren nog 129 klachten in behandeling (55 over de onroerende voorheffing, 46 over de verkeersbelastingen, 17 over de registratiebelasting, 8 over de erfbelasting, 2 over de kilometerheffing en 1 over de planbatenheffing).

2.1 Aantal klachten

		Aantallen
Totaal aantal klachten (ingediend in 2017)	Totaal	1.306
Aantal klachten verdeeld volgens (on)ontvankelijkheid (afgehandeld in 2017)	Ontvankelijk	1.263
	Onontvankelijk	68
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (afgehandeld in 2017)	Al eerder klacht ingediend	0
	Anoniem	2
	Beleid en regelgeving	0
	Geen belang	0
	Geen Vlaamse Overheid	66
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
	Kennelijk ongegrond	0
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
Aantal klachten volgens de drager (ingediend in 2017)	Brief	76
	E-mail	906
	Telefoon	9
	Fax	0
	Mondeling	0
	Klachtenformulier	315
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (ingediend in 2017)	Rechtstreeks van burger	1.060
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	130
	Via georganiseerd middenveld	47
	Andere kanalen	68

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 2017)	Gemiddelde	0,9
	Mediaan	0
	0-10 dagen	1.331
	>10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (afgehandeld in 2017)	Gemiddelde	32,8
	Mediaan	35
	0-20 dagen	92
	21-45 dagen	1.237
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (afgehandeld in 2017)	Gegrond	97
	Deels gegrond	53
	Ongegrond	1.113
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing (afgehandeld in 2017)	Opgelost	131
	Deels opgelost	19
	Onopgelost	0
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (afgehandeld in 2017)	Niet-correcte beslissing	26
	Te lange behandeltermijn	68
	Ontoereikende informatieverstrekking	27
	Onvoldoende bereikbaarheid	10
	Onheuse bejegening	0
	Andere	19

3 Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Klachten per inhoudelijke categorie (ingediend in 2017)		Aantal											
	Onroerende voorheffing (OV)	479											
	Verkeersbelastingen (VB)	463											
	Registratiebelasting (RegB)	151											
	Erfbelasting (ErfB)	100											
	Andere (AND)	64											
	Kilometerheffing (KMH)	34											
	Verkrottingsheffing woningen (VHW)	8											
	Leegstandsheffing bedrijfsruimten (LB)	4											
	Afdeling Vastgoedtransacties (VGT)	1											
	Centrale invorderingscel (CIC)	1											
	Planbatenheffing (PBH)	1											
	Dienst derdengeschillen (DDG)	0											
Per inhoudelijke categorie:		OV	VB	RegB	ErfB	AND	KMH	VHW	LB	VGT	CIC	PBH	DDG
de mate van gegrondheid van de klacht (afgehandeld in 2017)	Gegrond	49	10	14	23	0	0	0	0	1	0	0	0
	Deels gegrond	25	10	9	6	0	0	1	2	0	0	0	0
	Ongegrond	417	453	123	80	0	32	5	2	0	1	0	0
Per inhoudelijke categorie:		OV	VB	RegB	ErfB	AND	KMH	VHW	LB	VGT	CIC	PBH	PBH
de mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost	Opgelost	62	20	23	23	0	0	1	2	0	0	0	0
	Deels opgelost	12	0	0	6	0	0	0	0	1	0	0	0
	Niet opgelost	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Per inhoudelijke categorie:		OV	VB	RegB	ErfB	AND	KMH	VHW	LB	VGT	CIC	PBH	PBH
de toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten	Niet-correcte beslissing	19	2	2	1	0	0	0	2	0	0	0	0
	Te lange behandeltermijn	40	2	11	15	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	6	6	4	9	0	0	1	0	1	0	0	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	5	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	Onheuse bejegening	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Andere	4	6	6	3	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

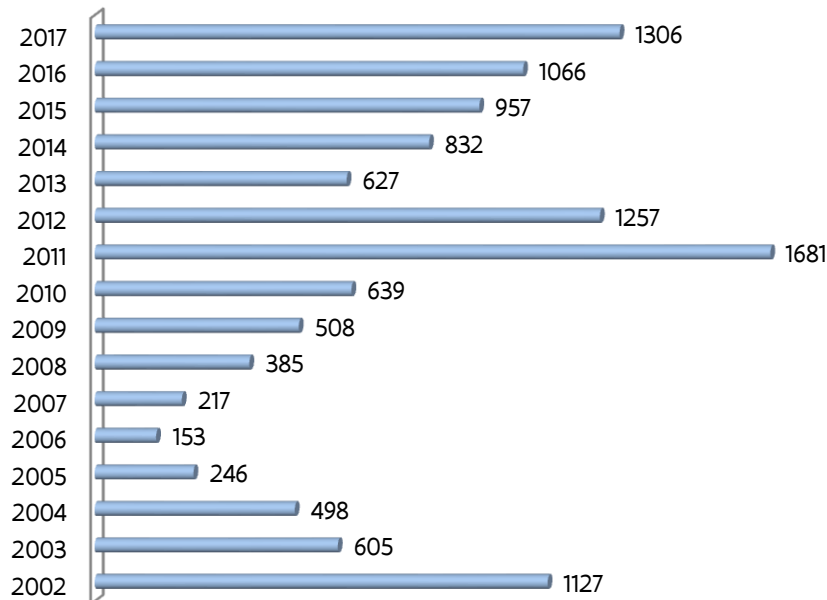
- Maandelijks rapportering aan het management
- Driemaandelijkse overleg met de afdeling dossierbehandeling, afdeling inning en invordering, afdeling klantenmanagement van de Vlaamse Belastingdienst waarbij de terechte klachten worden besproken en nieuws uit de verschillende afdelingen wordt uitgewisseld.
- Jaarrapport opstellen, bespreken met het management en overmaken aan de Vlaamse Ombudsdienst.

5 Algemene bespreking van het klachtenbeeld in 2017

5.1 Ingediende klachten

- De Klachtendienst Financiën ontving 1.306 klachten in 2017, het op één na hoogste aantal sinds de registratie van klachten in 2002.

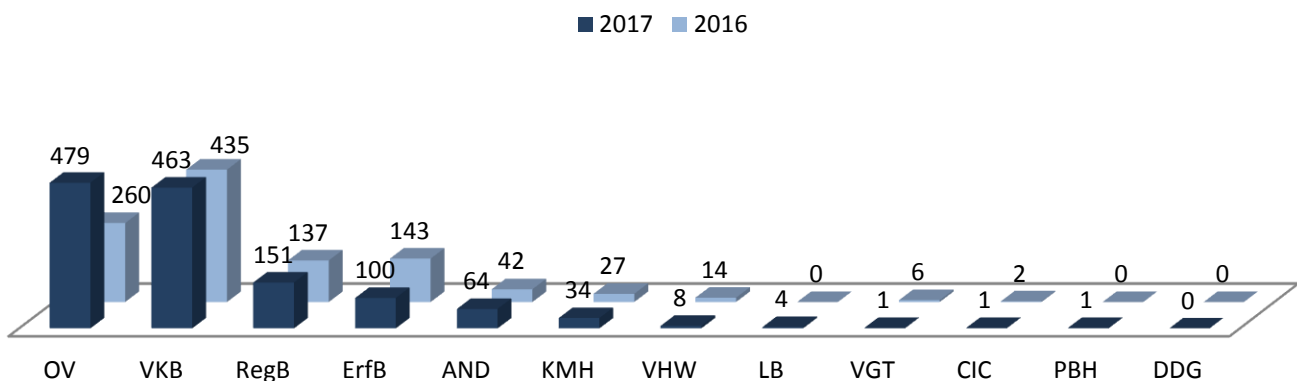
evolutie aantal ingediende klachten



De 1.306 ingediende klachten kunnen als volgt worden opgedeeld: 479 klachten over de onroerende voorheffing, 463 klachten over de verkeersbelastingen, 151 klachten over de registratiebelasting, 100 klachten over de erfbelasting, 64 klachten over andere materies, 34 klachten over de kilometerheffing, 8 klachten verkrottingsheffing woningen, 4 klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten, 1 klacht over de afdeling vastgoedtransacties, 1 klacht over planbatenheffing en 1 klacht over de centrale invorderingscel.

We ontvingen geen klachten over de dienst derdengeschillen.

Onderstaande grafiek toont de vergelijking van het aantal ingediende klachten per sector tussen 2016 en 2017:

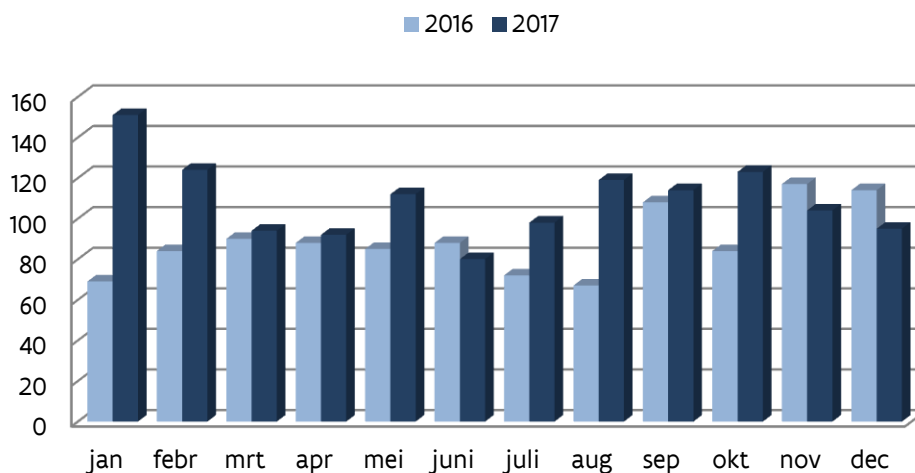


Het aantal klachten is met ruim 22% gestegen ten opzichte van 2016.

Opmerkelijk is de sterke stijging van het aantal klachten over de onroerende voorheffing, dat door de Vlaamse Belastingdienst al lange tijd wordt geïnd, terwijl het aantal klachten over 'recentere' belastingen slechts beperkt is toegenomen (registratiebelasting) of zelfs is gedaald (erfbelasting).

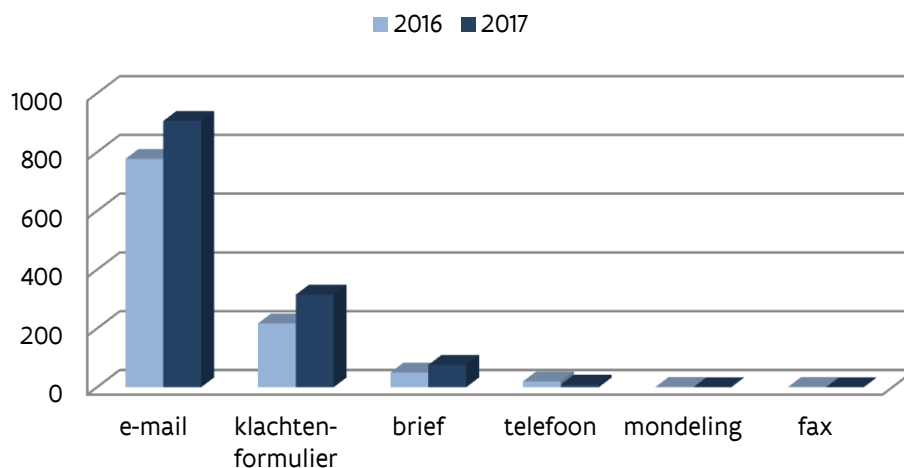
- We ontvingen gemiddeld bijna 109 klachten per maand.
De burgers reageerden telkens op de verschillende verzendingsgolven van aanslagbiljet, herinnering, laatste herinnering of op de inschakeling van een gerechtsdeurwaarder.

aantal ingediende klachten per maand



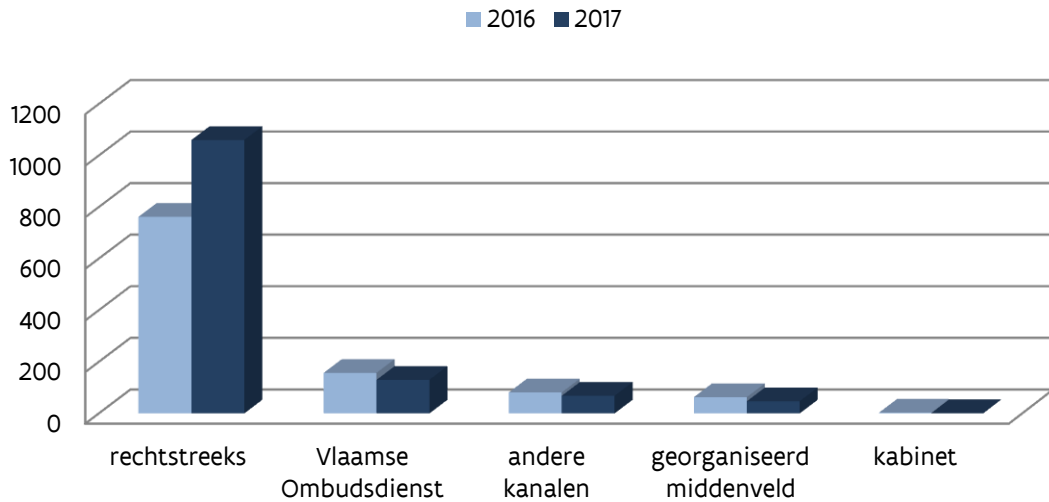
- Het merendeel van de burgers diende klacht in langs digitale weg, nl. via klachtenformulier of e-mail: 1.221 burgers wat overeenkomt met 93,5% van alle ingediende klachten.

aantal klachten volgens drager



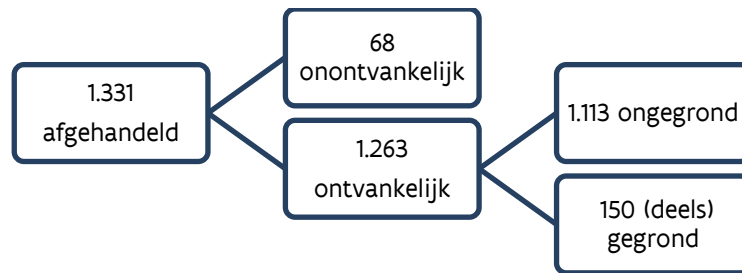
- In 2017 namen veel burgers zelf rechtstreeks contact op met de klachtendienst (1.060 klachten – 81,16%), terwijl de overige kanalen minder vaak werden aangesproken.
De Vlaamse Ombudsdienst stuurde 130 klachten (9,95%) door voor verder onderzoek.

aantal klachten volgens kanaal



5.2 Afgehandelde klachten

5.2.1 Algemeen



- Op 31 december 2016 waren nog 154 klachten in behandeling (ingediend in november of december 2016). Deze klachten werden afgesloten in 2017.

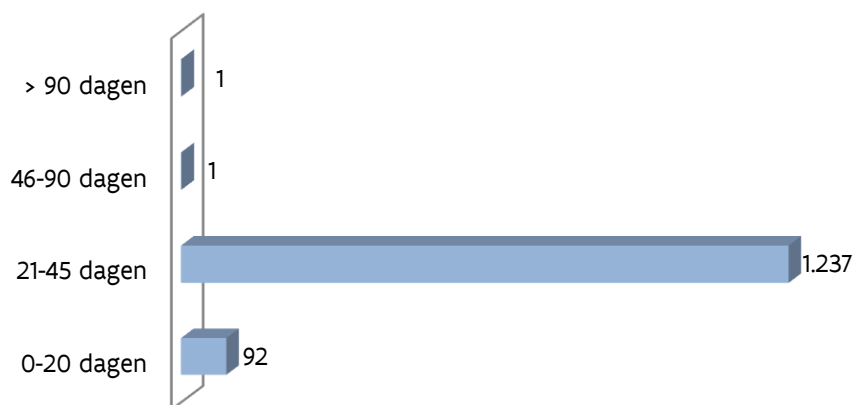
Van de 1.306 ingediende klachten in 2017 stonden eind 2017 nog 129 klachten open (ingediend in november of december 2017).

De klachtendienst heeft in de loop van 2017 dus in totaal 1.331 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 32,8 dagen, terwijl de voorziene termijn van antwoord 45 dagen bedraagt.

Volgende grafiek toont de behandelingsduur van de in 2017 afgesloten klachten. Het betreft zowel de nieuwe klachten als deze van 2016 die nog in behandeling waren.

behandelingsduur in kalenderdagen van de klachten, afgesloten in 2017



Het merendeel van de klagers kreeg tijdig een antwoord: slechts 2 burgers (0,15% 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.

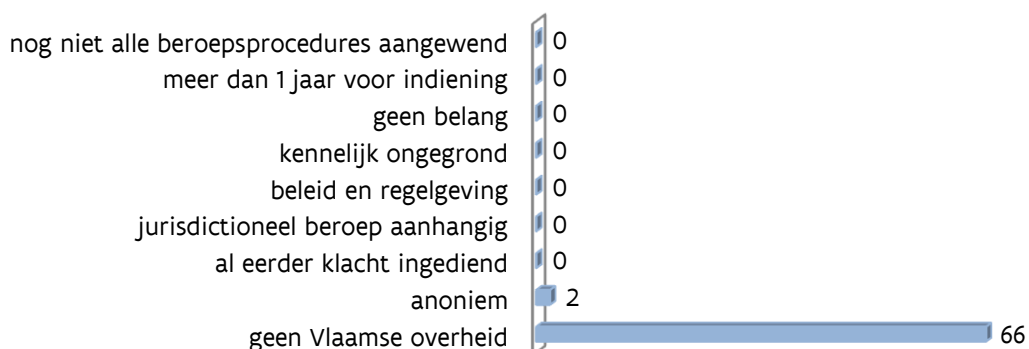
Zoals vermeld in de omzendbrief dient het begrip “klacht” in de gevallen waar het niet meteen duidelijk is of de boodschap van de burger moet worden begrepen als een klacht, vanuit een maximaal klantgerichte benadering, ruim geïnterpreteerd te worden.

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 2017 heeft de klachtendienst **68 klachten onontvankelijk** verklaard, wat overeenkomt met 5,11% van het totaal aantal afgehandelde klachten. Dit percentage is vergelijkbaar met 2016 (toen 5,18% - 52 onontvankelijke klachten).

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

verdeling klachten volgens onontvankelijkheidsgronden



- ✓ geen betrekking op de Vlaamse overheid: 66 klachten (47 in 2016). 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 (64):

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 met de personenbelasting: onder meer het uitblijven van een afrekening (aanslagbiljet) of van een teruggave, de berekening en de invordering van de personenbelasting (bijvoorbeeld de stopzetting van een afbetalingsplan en de notificatie van een nog niet vervallen schuld aan personenbelasting), de werking van belastingkantoren in het algemeen en van medewerkers in het bijzonder.

We ontvingen voorts klachten over zwartwerk, fraude, belastingontduiking, een bouw misdrijf, treinvertragingen, de wachttijd bij het uitbetalen van een mantelzorgpremie, het uitblijven van de terugbetaling van een aan de politie dubbel betaalde verkeersboete,

○ Verkrottingsheffing woningen (1):

Een klacht over een leegstandsheffing van de stad Roeselare, wat tot de bevoegdheid van de gemeente behoort.

○ Erfbelasting (1):

Een klacht over de weigering om een attest van erfopvolging af te leveren, maar dat behoort nog steeds tot de bevoegdheid van de FOD Financiën.

✓ Anoniem: 2 klachten (geen in 2016).

Eén klacht viel onder de sector 'verkrottingsheffing woningen' en één klacht onder de sector 'erfbelasting'.

- ✓ De onontvankelijkheidsgronden al eerder klacht ingediend, juridisch beroep aanhangig, beleid en regelgeving, 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 **1.263 ontvankelijke klachten** waren er 1.113 (88,1%) ongegrond, 53 (4,2%) deels gegrond en 97 (7,7%) gegrond.

- Van de 150 (deels) gegronde klachten werden er 131 opgelost; 19 klachten kregen een gedeeltelijke oplossing; geen enkele klacht bleef onopgelost.
- De opsplitsing van de **150 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 Onroerende voorheffing

- In 2017 heeft de Vlaamse Belastingdienst 2.867.067 aanslagbiljetten onroerende voorheffing verstuurd. Hiervan had 87,6% betrekking op het aanslagjaar 2017 (in 2016 had 95,3% betrekking op het aanslagjaar 2016). De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2017 ook aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren: 11,5% van de verstuurde aanslagen handelde over het aanslagjaar 2016 en 0,7% over het aanslagjaar 2015.

De aanslagbiljetten voor 2017 werden verstuurd vanaf juli 2017.

De administratie verstuurde ook 336.359 herinneringen en 133.609 laatste herinneringen. 31.600 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

Het aantal ingediende bezwaren bedroeg 19.673.

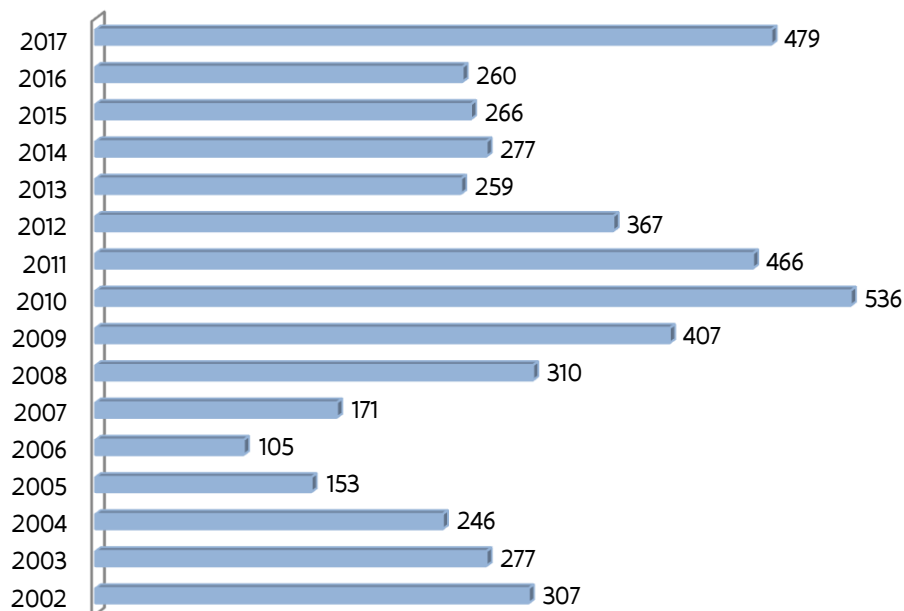
De Vlaamse Belastingdienst handelde in 2017 18.853 bezwaren af (types uit de beheersovereenkomst, ongeacht het aanslagjaar).

- Op het einde van het werkjaar 2016 stonden nog 67 klachten over de onroerende voorheffing open, die werden afgesloten in 2017.

De klachtendienst ontving in 2017 479 klachten die betrekking hadden op de onroerende voorheffing.

Het aantal ingediende klachten bleef de voorbije jaren min of meer stabiel en relatief laag, maar dit aantal piekte in 2017 naar een op één na hoogste aantal klachten:

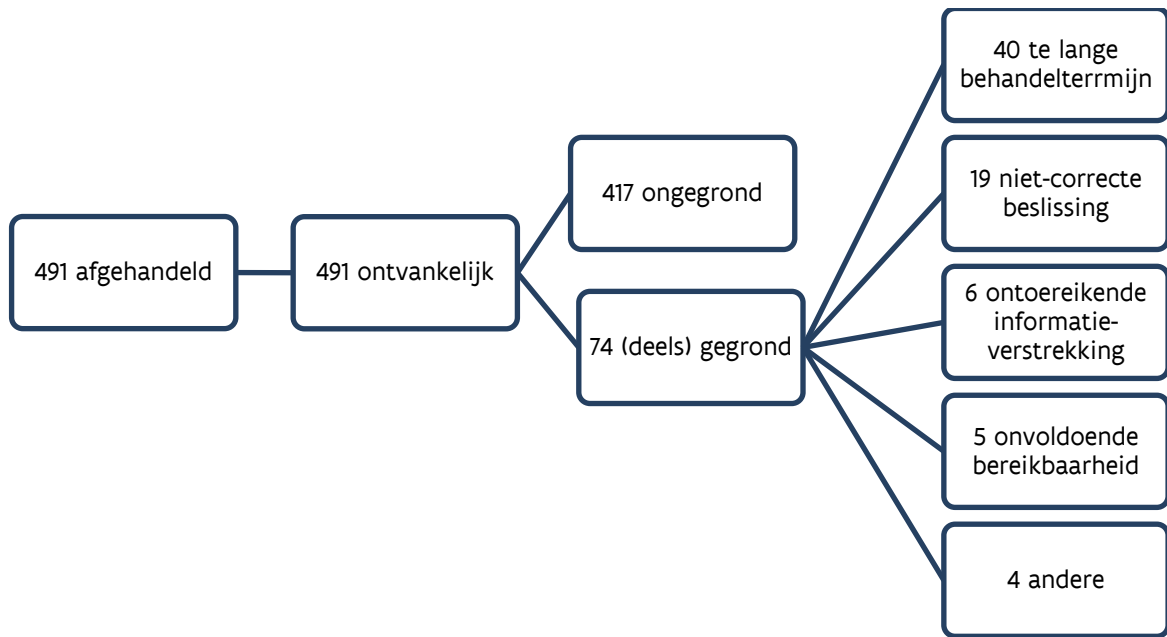
evolutie aantal ingediende klachten onroerende voorheffing



Op het einde van het werkjaar 2017 stonden nog 55 klachten open.

Dit betekent dat in 2017 **491 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

491 ontvankelijk → 417 ongegrond + 25 deels gegrond + 49 gegrond.

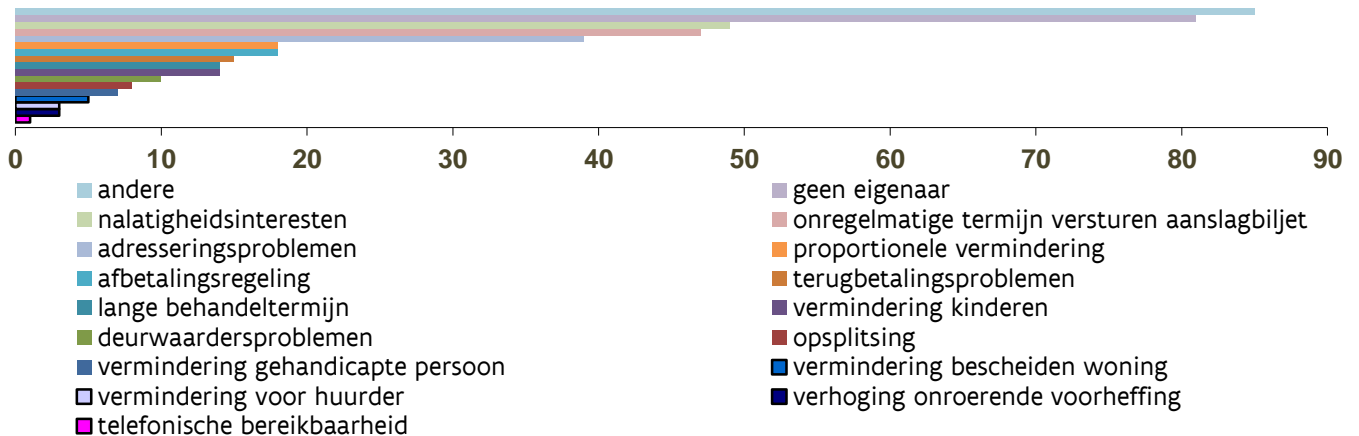


Er waren geen onontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing.

Ongegronde klachten (417):

Deze klachten handelden over diverse onderwerpen, waarvan de 4 meest voorkomende thema's hieronder worden besproken:

kwalificatie ongegronde klachten OV



1) Andere.

- Klachten over de vermindering op de onroerende voorheffing voor energiezuinige gebouwen; over de niet-automatische toekenning van de vermindering, maar de vermindering kon niet automatisch worden toegekend 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.

- Klachten over de betaling van de onroerende voorheffing.

Sommigen klaagden dat er niet wordt gewerkt met domiciliëring. De administratie werkt inderdaad 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 daarvoor inschrijft op de website van de Vlaamse Belastingdienst. De betaling moet dan wel nog manueel worden goedgekeurd door de belastingplichtige.

Anderen klaagden dat er automatisch een bedrag van de rekening was gegaan, terwijl men daarover geen brief had ontvangen. Gezien de Vlaamse Belastingdienst niet werkt via het principe van domiciliëring, werden de betalingen wel degelijk uitgevoerd door de burger zelf of door een volmacht houder van de rekening. Achteraf gaf men toe dat men de opdracht tot betaling wellicht al een tijd geleden had ingegeven en uit het oog was verloren.

Er waren ook enkele klachten over Zoomit, bijvoorbeeld van een burger die klaagde dat zijn aanslagbiljet via Zoomit werd aangeboden op een in 2016 afgesloten rekening. Dit zou hij hebben gemeld aan de Vlaamse Belastingdienst. Er was echter geen correspondentie terug te vinden over de wijziging van het rekeningnummer of een vraag voor uitschrijving uit Zoomit waardoor een volgend aanslagbiljet werd aangeboden op het nog geregistreerde (oude) rekeningnummer.

In de voorwaarden bij de inschrijving op Zoomit wordt uitdrukkelijk gewezen op het feit dat men zelf verantwoordelijk is voor de ingevoerde gegevens (rekeningnummer en e-mailadres). Als deze gegevens wijzigen, moet men deze zelf wijzigen op de registratiepagina vooraleer de rekening af te sluiten. Gezien de oude rekening al was afgesloten, hebben we deze burger via de Vlaamse Belastingdienst laten uitschrijven uit Zoomit.

Ook klaagde een burger dat het rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst was gewijzigd ten opzichte van vorig jaar. Het rekeningnummer is echter niet veranderd en ook de vorige betaling werd uitgevoerd op dezelfde, correcte rekening van de Vlaamse Belastingdienst.

- Klachten over de gegevens vermeld op het aanslagbiljet:

Burgers gingen niet akkoord met de nummering van het belaste pand, het adres of het perceel, het kadastraal inkomen (bijvoorbeeld omdat de woning werd gesloopt of omdat twee appartementen werden samengevoegd tot één woonhuis), het type onroerend goed (bijvoorbeeld 'handelhuis' in plaats van 'woonhuis'), de naam van een ongekende mede-eigenaar, een foutief (oud) rijksregisternummer na geslachtswissel, ...

De aanslagbiljetten werden echter correct opgesteld op basis van de gegevens van het Kadaster. Sommige van deze klachten hebben we zelf overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek via de bezwaarprocedure.

- Klachten over het uitblijven van het aanslagbiljet, maar men merkte niet op dat de onroerende voorheffing al werd betaald. Op het reeds verstuurd aanslagbiljet werden immers meerdere onroerende goederen opgenomen, terwijl men hiervoor in het verleden afzonderlijke aanslagbiljetten had gekregen.

De verwarring is te wijten aan het feit dat er sinds aanslagjaar 2016 een gewijzigde manier van verzending is van de aanslagbiljetten, nl. dat de onroerende goederen gegroepeerd worden per gemeente, terwijl ze voordien gegroepeerd werden per kadastrale afdeling. Wie onroerende goederen bezit in verschillende kadastrale afdelingen van eenzelfde gemeente, krijgt dus vanaf aanslagjaar 2016 slechts 1 aanslagbiljet voor al deze goederen. Tot en met aanslagjaar 2015 werden in zo'n geval meerdere aanslagbiljetten verstuurd (want 1 aanslagbiljet per kadastrale afdeling).

- Klachten over de hoogte van het te betalen bedrag:

De onroerende voorheffing wordt berekend op basis van het (geïndexeerde) kadastraal inkomen van het onroerend goed. De wet voorziet bepaalde verminderings en vrijstellingen, maar hier zijn voorwaarden aan verbonden.

Burgers gingen niet akkoord met het te betalen bedrag aan onroerende voorheffing en meenden te zijn vrijgesteld of recht te hebben op een vermindering, maar ze voldeden niet aan de voorwaarden. Bijvoorbeeld:

- omdat de woning werd geïsoleerd, over zonnepanelen en dubbele beglazing beschikte. Het bezwaar werd terecht afgewezen omdat niet was voldaan aan de voorwaarden voor de vermindering voor energiezuinige

//

gebouwen.

- omdat het pand leeg staat. Een proportionele vermindering wegens improductiviteit is geen automatische vermindering, maar op aanvraag. Er moeten bewijzen van de leegstand en desgevallend van het onvrijwillige karakter van de improductiviteit worden voorgelegd.

- omdat de woning niet werd belast aan het verlaagd tarief terwijl de woning werd aangekocht via een Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen. Sociale woningen kunnen worden belast aan een verlaagd tarief van 1,6% maar dan op voorwaarde dat ze verhuurd worden als sociale woning (meer bepaald als de woning door een erkend sociaal verhuurkantoor gehuurd wordt om door te verhuren) én daarvan een tijdige melding werd gedaan bij de Vlaamse Belastingdienst.

- omdat de woning verhuurd wordt aan een sociaal verhuurkantoor. Het verminderd tarief van 1,6% kan echter enkel worden toegekend vanaf het aanslagjaar waarin uiterlijk op 31 maart aan de Vlaamse Belastingdienst wordt gemeld dat de eigendom op 1 januari van het aanslagjaar gehuurd wordt door een erkend sociaal verhuurkantoor. Dit werd hier helaas niet tijdig gemeld.

- omdat men gepensioneerd is. De wet voorziet geen vermindering in functie van het inkomen van de belastingplichtige. We hebben deze burger wel gewezen op de mogelijkheid om een afbetalingsplan aan te vragen bij de Vlaamse Belastingdienst.

Een burger meende dat het aanslagbiljet foutief was opgesteld omdat hij ruim 500,00 euro minder moest betalen dan het vorige jaar. Nu kwam hij echter wel in aanmerking voor enkele automatische verminderingen waardoor het te betalen bedrag een flink stuk lager lag.

Anderen gingen niet akkoord met het kadastraal inkomen dat de basis vormt voor de berekening van de onroerende voorheffing. Echter, enkel de administratie van het Kadaster is bevoegd om betwistingen over het kadastraal inkomen te behandelen.

- Een burger klaagde over een dubbele taxatie na ontvangst van een aanslagbiljet onroerende voorheffing en van een gemeentetaks inzake belasting op tweede verblijven. Omdat het non bis in idem beginsel geschonden is, moeten er echter verschillende elementen worden aangetroffen; zo moet de belasting worden geheven op basis van dezelfde belastbare grondslag. Dit is hier niet het geval want de belasting op tweede verblijven maakt geen gebruik van het kadastraal inkomen. Het zijn forfaitair vastgestelde bedragen die niet gestoeld zijn op de belastbare grondslag van een inkomstenbelasting.

- Klachten over telefonische gesprekken:

We moesten over deze klachten meestal bijkomende gegevens opvragen om, gelet op de vele dagelijkse telefonische contacten, gericht te kunnen laten zoeken in de opgenomen bestanden. In sommige gevallen konden de gesprekken niet worden teruggevonden en kregen we van de burger geen antwoord meer op onze bijkomende vragen. Andere gesprekken konden wel worden opgespoord en beluisterd. Hieruit bleek dat de medewerkers wel degelijk de nodige en juiste informatie verstrekten en dat zij zich tijdens deze gesprekken correct hadden gedragen. Het bleken de burgers te zijn die niet echt openstonden voor het antwoord van de administratie, die afgaven op de administratie en op de politiek, die wellicht op een ander antwoord hadden gehoopt en mogelijk daarom klacht indienden over de dienstverlening.

- Klachten over de invordering, meer bepaald over loonbeslag:

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 bankbeslag, maar de invorderingsprocedure was telkens correct verlopen. De belastingplichtige werd via aangetekende brief in kennis gesteld van het beslag, waarna er verzet kon worden ingediend tegen de aanzegging van het fiscaal derdenbeslag.

- Klachten over de ontvangst van (laatste) herinneringen, terwijl men had betaald:

Burgers betaalden op het oude rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst dat al jaren geleden (in 2012) was afgesloten of op een andere rekening die wellicht toebehoort aan de FOD Financiën. Wat betreft de betaling op de oude rekening van de Vlaamse Belastingdienst: deze betaling werd door de bank

de woning volledig werd ingekocht, dat de naam van de echtgenoot werd vermeld terwijl de echtgenote het onroerend goed alleen had aangekocht, dat een andere persoon vruchtgebruiker zou zijn, dat het vruchtgebruik ondertussen werd beëindigd, dat de nalatenschap werd verworpen waardoor anderen de eigenaar zijn, dat de curator het onroerend goed in bezit heeft gelet op het faillissement, ...

Anderen reageerden dat ze nooit eigenaar zijn geweest omdat men bijvoorbeeld een bod had uitgebracht dat achteraf niet werd aanvaard.

Uit de gegevens van het Kadaster bleek dat de vermelde personen wel degelijk (mede-)eigenaar waren van het bewuste onroerend goed.

Ook vele van deze klachten werden doorgegeven aan de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek naar de werkelijke eigendomssituatie op 1 januari van het aanslagjaar.

Er waren ook enkele klachten dat het aanslagbiljet ten onrechte op naam van de ouders stond, terwijl verzoekers de eigenaars waren. Volgens het Kadaster waren de ouders in deze gevallen 'gebruikers-bewoners'. De titularis van een recht van gebruik of bewoning is bezitter en dus houder van een zakelijk recht op het onroerend goed. Op die manier is die titularis wel degelijk de belastingplichtige voor de betaling van de onroerende voorheffing.

3) Nalatigheidsinteresten.

Nalatigheidsinteresten 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 nalatigheidsinteresten 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 (laatste) herinnering voor de betaling van de onroerende voorheffing waarbij het initiële bedrag al dan niet werd verhoogd met nalatigheidsinteresten, 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 nalatigheidsinteresten 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 nalatigheidsinteresten in die gevallen kwijtgescholden waar zij van oordeel was dat de belastingplichtige te goeder trouw heeft gehandeld.

Het merendeel van deze klachten was afkomstig van personen uit de regio Mechelen die geen origineel aanslagbiljet hadden ontvangen. Wellicht was bij de verzending / aflevering van die aanslagbiljetten iets misgelopen. De klachten werden als ongegrond beoordeeld omdat de Vlaamse Belastingdienst naar aanleiding van de vele reacties daarover zelf meer informatie heeft gepubliceerd op de website en het nodige heeft gedaan om dit recht te zetten (al naargelang het geval: annulatie nalatigheidsinterest, terugbetaling nalatigheidsinterest, verzending nieuw aanslagbiljet met nieuwe betaaltermijn).

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 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.

- het bezwaar werd ingewilligd. 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 nalatigheidsinteresten niet op.

- er een afbetalingsplan werd aangevraagd. Maar ook een afbetalingsaanvraag / een toegekend afbetalingsplan schort de nalatigheidsinterest niet op. Op het moment van de aanvraag waren hier trouwens reeds nalatigheidsinteresten verschuldigd.

- men meteen zou hebben betaald als men een tijdige reactie had gekregen op de betwisting. De betwisting werd echter daags nadien reeds beantwoord door de Vlaamse Belastingdienst. Deze brief zou door

verzoekers niet zijn ontvangen, maar als er in de adressering geen fout zit, is er geen afdoend element om te betwisten dat men de brief niet heeft ontvangen. Anderzijds heeft de behandeltermijn (zo deze lang zou zijn geweest) in wezen geen invloed op de aanrekening van nalatigheidsinteressen: het indienen van een bezwaar wijzigt de betaaltermijn namelijk niet.

4) De onregelmatige termijn van het versturen van de aanslagbiljetten.

- over de korte toezending van verschillende aanslagbiljetten:

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

De meesten klaagden dat ze het aanslagbiljet onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2017 enkele maanden eerder hadden gekregen ten opzichte van dat voor het aanslagjaar 2016.

De aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 2016 werden echter later verstuurd door een omschakeling in het informaticasysteem van de FOD Financiën waardoor het hele proces in 2016 vertraging had opgelopen. De aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 2017 werden nu terug vroeger verstuurd waardoor sommigen hun aanslagbiljet inderdaad enkele maanden eerder hebben ontvangen ten opzichte van 2016, maar wel binnen de normale verzendperiode en met een minimale termijn van zes maanden tussen twee opeenvolgende aanslagbiljetten (norm).

Burgers vroegen om de aanslagbiljetten jaarlijks op eenzelfde tijdstip te versturen. Dit is echter niet mogelijk omdat het tijdstip van aanlevering van de gegevens van het Kadaster van jaar tot jaar verschilt en dat de verzending ook kan worden vertraagd door interne kwaliteitscontroles.

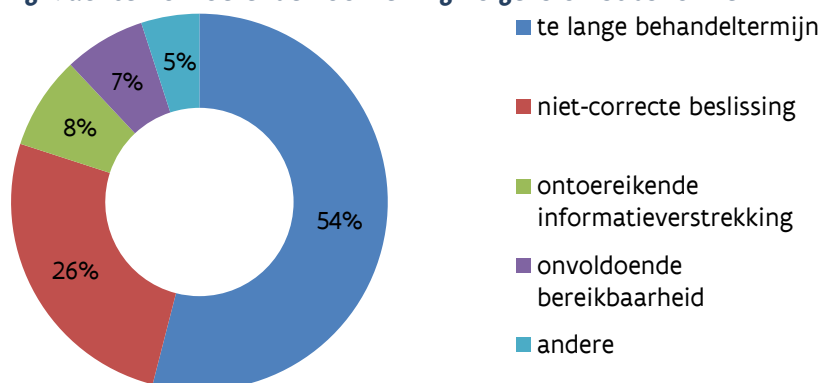
Nog anderen klaagden over de ontvangst van meerdere aanslagbiljetten op korte tijd. In deze gevallen was het verzendritme in het verleden verstoord geraakt waardoor een inhaalbeweging moest worden uitgevoerd om de aanslagbiljetten binnen de normale verzendperiode te kunnen versturen. Hierbij werd de verzending van de achterstallige aanslagbiljetten zo veel als mogelijk gespreid, met telkens een periode van minstens zes maanden tussen de opeenvolgende aanslagbiljetten (norm).

- over het uitblijven van het aanslagbiljet:

Klachten over het uitblijven van een aanslagbiljet of een huurdersbrief waren ongegrond indien de norm (termijn van minstens anderhalf jaar tussen twee opeenvolgende aanslagbiljetten) op datum van de klacht nog niet was overschreden.

(Deels) gegronde klachten (74).

verdeling klachten onroerende voorheffing volgens ombudsnormen



a) ombudsnorm te lange behandeltermijn: 40 klachten (20 in 2016).

→ over het onregelmatig verzendritme van aanslagbiljetten (27 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: 25 klachten.

* De burgers klaagden meestal over het uitblijven van het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2016, terwijl dat voor 2015 al dateerde van juni, juli of augustus 2015.

Deze aanslagbiljetten bevonden zich doorgaans in kohieren die vóór verzending werden gecontroleerd. Als de verzending nog niet op korte termijn gepland was, werden deze belastbare elementen op onze vraag apart gecontroleerd en in een ander kohier geplaatst dat klaarstond voor verzending. Na aanleiding van de klachten konden de meeste aanslagbiljetten voor 2016 dus worden verstuurd.

In sommige gevallen bleken niet alle nodige gegevens gekend te zijn en werden deze naar aanleiding van de klachten door de Vlaamse Belastingdienst opgevraagd bij het Kadaster. Na ontvangst van de gegevens konden deze belastbare elementen worden klaargezet voor inkohiering.

* Drie burgers klaagden over het uitblijven van de aanslagbiljetten voor 2016 én voor 2015. Het laatste aanslagbiljet, voor 2014, dateerde al van oktober 2014 (in twee gevallen) en van april 2015 (in het derde geval). Het verzendritme van deze aanslagbiljetten was verstoord door controles op het behoud van de vermindering voor een bescheiden woning. Deze belastingplichtigen bevonden zich namelijk in de perequatie-uitzonderingsregel waarbij jaarlijks wordt nagegaan of nog aan de voorwaarden is voldaan. De aanslagbiljetten werden op onze vraag apart gecontroleerd en in andere kohieren geplaatst waardoor de aanslagbiljetten voor 2015 werden verstuurd in februari/maart 2017 en de aanslagbiljetten voor 2016 in oktober 2017.

- *de ontvangst van meerdere aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing op korte tijd*: 2 klachten.

De Vlaamse Belastingdienst werkte enkele jaren geleden een programmatie uit waarbij in principe minimaal een periode van zes maanden verloopt tussen de verzending van twee opeenvolgende aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing.

We stelden tweemaal vast dat de periode tussen de verzending van twee opeenvolgende aanslagbiljetten kleiner was dan de minimale periode van zes maanden (norm):

* Het verzendritme was in beide gevallen verstoord sinds het aanslagjaar 2013 omwille van dezelfde reden, nl. omdat de vermindering handicap toen (2013) ten onrechte was toegekend. Er moesten hiervoor navorderingen worden verstuurd, wat gebeurde in januari 2016. Daardoor ontstond vertraging bij de verzending van volgende aanslagbiljetten: 2014 werd verstuurd in november 2016, 2015 in augustus 2017 en 2016 in september 2017. De belastingplichtigen ontvingen hun aanslagbiljetten voor 2015 en 2016 dus wel op zeer korte termijn.

→ over het uitblijven van de beslissing over een bezwaarschrift (12 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.

Met uitzondering van twee dossiers waarin de proportionele vermindering werd gevraagd, betrof het betwistingen van de eigendom wegens uitonverdeeldheidtrekking of verkoop van het onroerend goed of wegens een foutieve inschrijving van de eigendomsrechten. Het advies van het Kadaster was noodzakelijk voor de afhandeling van deze dossiers.

Dit advies werd meestal snel aangevraagd, maar bleef lange tijd uit. Eens het advies ontvangen, werd vrij snel een beslissing genomen. Voor enkele klachten was dat niet het geval: het advies werd wel reeds ontvangen, maar de beslissingen lieten nog maandenlang op zich wachten.

In verband met de behandeltermijn zal de nalatigheidsinterest over het betwiste gedeelte worden opgeschort als men na een termijn van zes maanden nog geen beslissing heeft gekregen. Met die opschorting was in enkele beslissingen echter initieel geen rekening gehouden. Dit hebben we bijkomend voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst waarna de nalatigheidsinterest werd herberekend en herleid tot een lager bedrag.

→ over het uitblijven van een antwoord op een contactformulier (1 klacht):

- * Verzoeker stelde in april 2017 een vraag over de vermindering voor energiezuinige gebouwen. Hij kreeg een automatische ontvangst-reply, maar het antwoord bleef uit. Naar aanleiding van de klacht werd de vraag beantwoord in juli 2017; een behandeltermijn van ruim drie maanden is toch vrij lang voor dergelijke vragen die doorgaans wel snel worden beantwoord.

b) ombudsnorm niet-correcte beslissing: 19 klachten (11 in 2016).

- 12 klachten over het niet-toekennen van verminderingen, die normaal gezien automatisch (bij een huurder: na eenmalige melding) worden verleend op het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing. Voor deze klachten kende de Vlaamse Belastingdienst de verminderingen nadien vooralsnog toe en zorgde voor een aanpassing van de gegevens opdat dit in de toekomst wel automatisch zou verlopen.

- * Verzoekster ontving als huurder geen vermindering voor haar handicap voor het aanslagjaar 2016 terwijl de vermindering begin 2016 na bezwaar werd verleend voor de aanslagjaren 2014 en 2015 en in het dossier vermeld stond dat de koppeling in orde was.

* Op verzoekers aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2016 werd geen vermindering verleend voor bescheiden woning. Het was de tweede maal dat ze hiervoor een aanslagbiljet kreeg, maar in 2015 kon de vermindering niet worden toegekend omdat ze de woning toen (op 1 januari 2015) nog niet zelf bewoonde. Dit aanslagbiljet voor 2016 bevond zich in een speciaal controlekohier, maar de niet-toekenning werd niet opgemerkt.

* Op verzoeksters aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2016 werd geen vermindering toegekend voor haar handicap, niettegenstaande zij was aangeleverd als gehandicapte persoon. Ook dit aanslagbiljet bevond zich in een speciaal controlekohier, maar de niet-toekenning werd niet opgemerkt.

* Verzoekster ontving voor de eerste maal een aanslagbiljet onroerende voorheffing, voor het aanslagjaar 2016. De vermindering voor haar twee kinderen werd echter niet automatisch verleend.

* Verzoeker diende in 2014 een bezwaar in en vroeg de vermindering voor kinderen voor zijn twee huurders. De ene huurder werd geregistreerd waardoor de vermindering voor diens kinderen vervolgens jaarlijks automatisch werd verleend. Op de gevraagde vermindering voor de andere huurder werd echter niet ingegaan: deze werd niet geregistreerd en kreeg dus jarenlang geen vermindering voor zijn kinderen.

* Verzoekster ontving als huurder geen vermindering voor haar kinderen voor het aanslagjaar 2017, terwijl de vermindering werd aangevraagd in maart 2017 en er in april werd geantwoord dat er jaarlijks, vanaf aanslagjaar 2017, zou worden nagegaan of aan de voorwaarden is voldaan.

* Verzoeker ontving als huurder geen vermindering voor zijn kinderen en voor een gehandicapte persoon voor het aanslagjaar 2017, terwijl hij in het verleden geregistreerd was als huurder en er hem toen werd gemeld dat de administratie elk jaar op eigen initiatief aan de hand van het rijksregisternummer zou onderzoeken of de vermindering kon verleend worden. Verzoeker verhuisde in april 2016 en heeft dit verschillende keren gemeld met de vraag of hij nog iets moest doen of dat de vermindering automatisch werd verleend.

* Verzoeksters vermindering voor kinderen werd opnieuw niet verleend op het aanslagbiljet voor 2017 terwijl men hiervoor in het verleden reeds meermaals bezwaar had moeten indienen (tegen de aanslagbiljetten voor 2011, 2012, 2014 en 2015). Dit werd bij de Vlaamse Belastingdienst intern al opgenomen omdat er een probleem zou zijn met de aanlevering, maar een oplossing bleef uit en dus moest er terug een bezwaar worden geregistreerd.

* Twee identieke klachten:

Op verzoekers aanslagbiljetten voor 2016 werd de vermindering voor bescheiden woning niet verleend, terwijl dat in het verleden wel het geval was. Er waren ook geen wijzigingen ten opzichte van de vorige

////////////////////////////////////

inwoners van Wemmel recht hebben op een nieuw aanslagbiljet in plaats van een kopie. Verzoeker reageerde begin januari 2017 bij de Vlaamse Belastingdienst, maar het dossier bleef gesloten. De invordering werd ook niet geblokkeerd waardoor verzoeker korte tijd later een betalingsherinnering ontving waarop nalatigheidsinterest werd aangerekend.

Naar aanleiding van de klacht werd het dossier heropend en kreeg verzoeker een nieuw aanslagbiljet, met nieuwe betaaltermijn.

- 1 klacht over de aanrekening van nalatigheidsinterest:

* Verzoekster ontving begin februari 2017 een nieuw aanslagbiljet voor 2016 met de vermelding dat er problemen zijn geweest met de verzending van aanslagbiljetten in de regio Mechelen en dat verzoekster daarom een nieuw aanslagbiljet kreeg met een nieuwe betaaltermijn. Er stond ook vermeld dat, als men binnen de nieuwe betaaltermijn betaalde, er geen interesten verschuldigd waren en dat, als de aanslag ondertussen al werd betaald naar aanleiding van de herinnering, men verder niets moest doen want dat de eventueel betaalde interesten zouden worden teruggestort.

Verzoekster bevond zich in de situatie dat ze het initiële bedrag aan onroerende voorheffing en de nalatigheidsinterest voor de maand januari had betaald na de herinnering. Ze had dus recht op een terugbetaling van de interest voor januari. Maar op haar nieuwe aanslagbiljet stond desondanks vermeld dat er kosten waren, nl. nalatigheidsinterest voor januari én februari 2017, en dat ze bijgevolg nog interest voor februari moest betalen.

Naar aanleiding van de klacht werd het reeds betaalde bedrag aan nalatigheidsinterest voor de maand januari terugbetaald en werd het nog aangerekende bedrag voor de maand februari ontheven.

- 1 klacht over een fiscaal derdenbeslag:

* Er werd eind december 2016 fiscaal derdenbeslag gelegd op verzoekers rekening voor openstaande schulden aan onroerende voorheffing die ten laste vielen van de nalatenschap van verzoekers overleden moeder. Het fiscaal derdenbeslag werd echter foutief voor 100% op verzoekers naam gelegd, terwijl hij slechts aansprakelijk was voor 1/3^{de} van deze schulden. Er waren immers drie erfopvolgers en de invordering diende te gebeuren ten laste van elke erfopvolger, voor hun aandeel in de nalatenschap.

Naar aanleiding van de klacht kreeg verzoeker het door hem te veel betaalde deel teruggestort.

- 1 klacht over het uitblijven van een teruggave:

* Verzoeker kocht een woning in 2016 en het aanslagbiljet onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2016 werd in november 2016 terecht nog naar de verkoper gestuurd. Die bezorgde het aanslagbiljet aan verzoeker met de melding dat hij dit moest betalen, maar voerde de betaling ook zelf uit.

De Vlaamse Belastingdienst ontving hiervoor dus twee betalingen: van de verkoper (belastingplichtige) en van verzoeker.

Het was echter de betaling van de verkoper die in april 2017 werd terugbetaald aan de verkoper, terwijl niet verzoeker maar de verkoper deze onroerende voorheffing verschuldigd was.

Verzoeker zag nadien in dat hij de betaling onterecht had uitgevoerd en had daarover tevergeefs contact opgenomen met de Vlaamse Belastingdienst.

Naar aanleiding van de klacht werd verzoekers betaling hem in november 2017 vooralsnog teruggestort en werd de verkoper aangeschreven om de betaling opnieuw uit te voeren.

c) ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 6 klachten (3 in 2016).

- 4 klachten handelden over de gegeven informatie / het uitblijven van informatie:

→ *via brief*:

* Verzoekster contacteerde onze dienst nadat de SHM haar had gemeld dat de informatie van de Vlaamse Belastingdienst (brief van september 2016) niet correct was. De brief was een antwoord van de administratie op verzoeksters vraag naar de vermindering voor kinderen op de aanslagbiljetten voor 2014 en 2015 van deze SHM, met vermelding van de bedragen aan toegekende verminderingen voor 2014 en 2015.

De informatie was correct voor 2014 maar, in tegenstelling tot wat werd gemeld, was er toen nog geen vermindering verleend voor 2015. Die vermindering voor 2015 werd immers pas toegekend naar aanleiding van de klacht (brief van maart 2017).

→ *via mail (contactformulier):*

* Verzoekster contacteerde de Vlaamse Belastingdienst, maar er werd niet ingegaan op haar vraag naar een bewijs van betaling van de onroerende voorheffing voor 2015. Integendeel, in de bijgevoegde financiële staat werd vermeld dat een openstaande schuld voor 2015 moest worden betaald aan de gerechtsdeurwaarder, terwijl deze schuld reeds korte tijd eerder was betaald aan de gerechtsdeurwaarder en deze betaling ook gekend was bij de administratie. Voorts werd melding gemaakt van een openstaande schuld aan verkeersbelasting voor 2014 die al anderhalf jaar geleden was betaald aan de gerechtsdeurwaarder. Op haar vraag naar een afbetalingsplan voor de onroerende voorheffing voor 2016 kreeg ze voorts als antwoord dat ze dit schriftelijk moest aanvragen bv. per contactformulier, wat echter al het geval was. Deze vraag diende intern te worden doorgestuurd voor de registratie van een afbetalingsaanvraag. Naar aanleiding van de klacht bevestigde de Vlaamse Belastingdienst dat er geen schulden meer waren bij de gerechtsdeurwaarder en kende een afbetalingsplan toe voor de onroerende voorheffing voor 2016.

→ *met betrekking tot een vraag voor opsplitsing:*

* Verzoeker ontving via de gerechtsdeurwaarder een aanmaning om de volledige onroerende voorheffing voor 2016 te betalen voor een perceel dat ook voor de helft aan zijn ex-partner toebehoorde. Hij kreeg het aanslagbiljet voor het volledige bedrag omdat het pand volgens het kadaster toebehoorde aan de huwelijksgemeenschap. Deze informatie was echter niet correct want het koppel was reeds gescheiden in 2013. Verzoeker vroeg bijgevolg aan de gerechtsdeurwaarder om een nieuwe vordering voor 50% te laten opmaken, wat door de gerechtsdeurwaarder werd doorgestuurd naar de Vlaamse Belastingdienst. De administratie antwoordde vervolgens dat de aanmaning terecht was verstuurd. Men merkte niet op dat het koppel reeds lange tijd was gescheiden en dat het aanslagbiljet voor 2015 eerder wel werd opgesplitst. Naar aanleiding van de klacht werd het dossier bij de gerechtsdeurwaarder afgesloten, werd het aanslagbiljet 2016 ontheven en werden twee nieuwe aanslagbiljetten verstuurd aan verzoeker en aan zijn ex-partner, elk voor hun aandeel in de onroerende voorheffing 2016.

→ *over een notificatie:*

* Verzoeker diende eind december 2016 bezwaar in tegen twee aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing. Beide bedragen werden genotificeerd en de notaris vroeg in februari 2017 handlichting van deze notificaties, gelet op het ingediende bezwaar. De Vlaamse Belastingdienst antwoordde enkele dagen later dat handlichting werd verleend voor één notificatie maar niet voor de andere omdat er slechts een bezwaar werd ontvangen tegen één kohierartikel. Het bezwaar had nochtans duidelijk betrekking op beide vorderingen. De notaris reageerde in februari 2017 dan ook nogmaals met een kopie van het bezwaarschrift en vroeg opnieuw de handlichting, maar dit bericht werd niet meer beantwoord. In juli 2017 stuurde de Vlaamse Belastingdienst wel een herinnering naar de notaris voor de betaling van de genotificeerde vordering. Naar aanleiding van de klacht werd in september 2017 vooralsnog handlichting verleend voor de tweede notificatie.

- 1 klacht over het telefonisch contact met 1700:

* Verzoeker contacteerde 1700 naar aanleiding van de ontvangst van een aanslagbiljet 2016 voor een onroerend goed waarvan hij sinds 2014 geen eigenaar meer is. De voorlichter stond hem onvriendelijk te woord en heeft het gesprek bruusk beëindigd. Het verloop van dit 'gesprek' werd bevestigd na onderzoek door de kwaliteitsverantwoordelijke van 1700. De betrokken voorlichter werd hierop aangesproken en wordt verder opgevolgd.

- 1 klacht over de betaaldatum, vermeld op het aanslagbiljet:

* Verzoekster ontving op 23/3/2017 het aanslagbiljet onroerende voorheffing voor 2016 met vermelding dat het bedrag te betalen was vóór 23/3/2017 (dus verzenddatum = uiterste betaaldatum). Er bleken 61 geïmpacteerde vorderingen te zijn waarvoor nieuwe aanslagbiljetten werden verstuurd: verzoeksters nieuwe aanslagbiljet van 9/5/2017 was te betalen vóór 9/7/2017.

d) ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid**: 5 klachten (geen klachten in 2016).

- 4 klachten over de onbeschikbaarheid van de toepassingen op de website van de Vlaamse Belastingdienst:

Deze klachten dateerden van begin en medio augustus 2017. Het was niet mogelijk om via "mijn dossier" een bezwaar in te dienen, om het belastingdossier te raadplegen, om het te betalen bedrag aan onroerende voorheffing te simuleren of om het contactformulier te openen. Men kreeg telkens een foutmelding, wat te wijten was aan problemen met de VFP-webservices.

- 1 klacht over de telefonische bereikbaarheid via 1700 en over een faxprobleem:

* Verzoeker trachtte op 2/12/2016 1700 te bereiken maar hij kreeg ondanks het lange wachten niemand aan de lijn. 1700 bevestigde dat er die dag problemen waren met de bereikbaarheid, met lange wachttijden (tot meer dan 7 minuten) tot gevolg.

Verzoeker probeerde dan maar rechtstreeks de Vlaamse Belastingdienst te contacteren via fax, wat ook niet lukte. Er bleek een probleem te zijn met het faxnummer, vermeld op het aanslagbiljet.

Naar aanleiding van de klacht werd het faxprobleem verholpen.

e) ombudsnorm **andere**: 4 klachten (2 in 2016).

- 2 klachten over de ontvangst van een herinnering / dwangbevel, terwijl eerder geen correspondentie werd ontvangen:

* Verzoeker ontving op 18/8/2017 een herinnering voor het aanslagbiljet 2016, terwijl hij het originele aanslagbiljet niet heeft ontvangen. Het aanslagbiljet werd nog naar zijn vorig adres gestuurd.

* Verzoekers ontvingen op 31/7/2017 een dwangbevel voor het aanslagbiljet 2016, terwijl ze daarvoor nooit een factuur of enig schrijven hebben ontvangen. Het aanslagbiljet, de herinnering, de laatste herinnering en de aanmaning werden nog naar hun vorig adres gestuurd.

In beide gevallen waren de verzoekers verhuisd in november 2015 en was het nieuwe adres sindsdien ook correct geregistreerd in het rijksregister en gekend bij de Vlaamse Belastingdienst. Deze adreswijzigingen werden echter niet opgenomen in de belastingtoepassing en het correctieprogramma (dat eventuele rechtzettingen doet) zou niet hebben gelopen. De aanpassingen van de adressen gebeurden pas lange tijd later.

De klachten resulteerden in beide gevallen in een kwijtschelding van de nalatigheidsinterest en, voor de tweede klacht, in de annulatie van de kosten van de gerechtsdeurwaarder.

- 1 klacht over Zoomit:

* Verzoeker woont in Oostenrijk en had in 2016 problemen met de ontvangst van zijn aanslagbiljetten voor 2016 (late ontvangst; laattijdige betaling; aanrekening van nalatigheidsinterest). Om deze problemen te vermijden, registreerde hij zich in april 2017 voor Zoomit. Verzoeker contacteerde onze dienst in augustus 2017 omdat hij nog steeds geen aanslagbiljetten voor 2017 had ontvangen.

Uit onderzoek bleek dat, niettegenstaande de registratie voor Zoomit, de drie aanslagbiljetten voor 2017 begin augustus 2017 toch opnieuw per post waren verstuurd. De oorzaak was een afwijkend verzendadres dat de administratie in 2004 had ingesteld.

Naar aanleiding van de klacht werd het afwijkend verzendadres verwijderd en werden de drie aanslagbiljetten in september 2017 aangeboden via Zoomit, met nieuwe betaaltermijn.

- 1 klacht over een foutieve adressering van een ontvangstmelding:

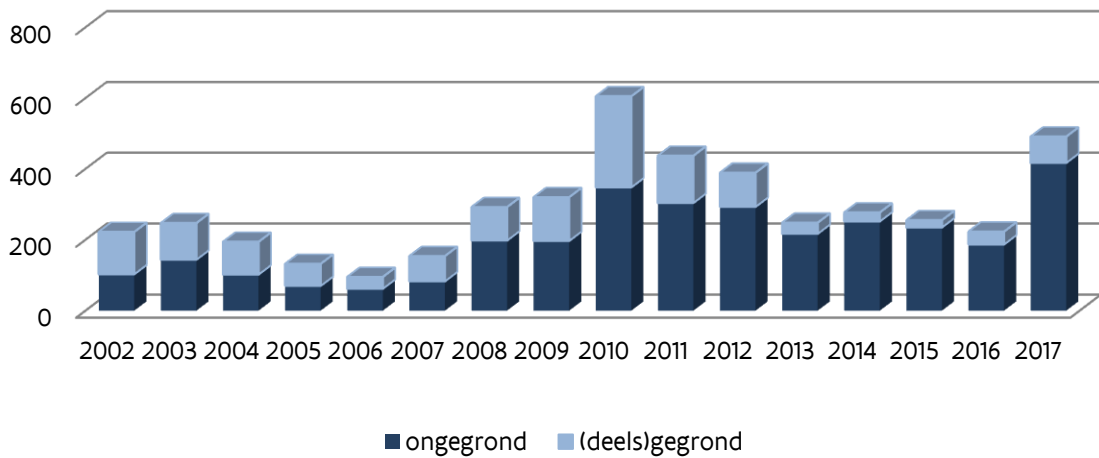
* Verzoekster ontving in april 2017 een aanslagbiljet voor 2016, voor haar aandeel in de onroerende voorheffing. Het aanslagbiljet was in eerste instantie voor het volledige bedrag aan de andere mede-eigenaar gestuurd, die vervolgens de opsplitsing had gevraagd. Verzoekster diende bezwaar in tegen haar aanslagbiljet, maar haar bezwaar werd door de Vlaamse Belastingdienst foutievelijk geregistreerd tegen de hoofdvordering (vóór opsplitsing) op naam van de andere mede-eigenaar waardoor de ontvangstmelding aan die andere persoon werd toegestuurd. Dit viel niet in goede aarde, gelet op de gerechtelijke procedure tussen de twee mede-eigenaars.

Naar aanleiding van de klacht werd het bezwaar tegen het juiste aanslagbiljet geregistreerd en werd de beslissing over het bezwaar rechtstreeks aan verzoekster toegestuurd.

f) De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2017 niet toegekend (evenmin in 2016).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2017:

verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten onroerende voorheffing



De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0167%.

Na een procentuele stijging van het aantal (deels) gegronde klachten in 2016 ten opzichte van vorige jaren, was er opnieuw een daling in 2017. Immers, voor 15,07% van de ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 16,14% in 2016.

6.2 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. 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 2017 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 4.603.538 aanslagbiljetten verkeersbelastingen voor de geautomatiseerde voertuigen. Hiervan had 93,5% betrekking op het aanslagjaar 2017. Er werden tevens 1.378 aanslagbiljetten verstuurd voor een aangerekende boete.

De administratie verzond ook 559.245 ontheffingsbrieven waarbij een eerder betalingsdocument werd herzien op basis van gegevens van de DIV over de wissing of schrapping van de nummerplaat.

In 2017 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 69.896 aanslagbiljetten verkeersbelasting voor de niet-geautomatiseerde voertuigen en 242 aanslagbiljetten voor een aangerekende boete verkeersbelasting.

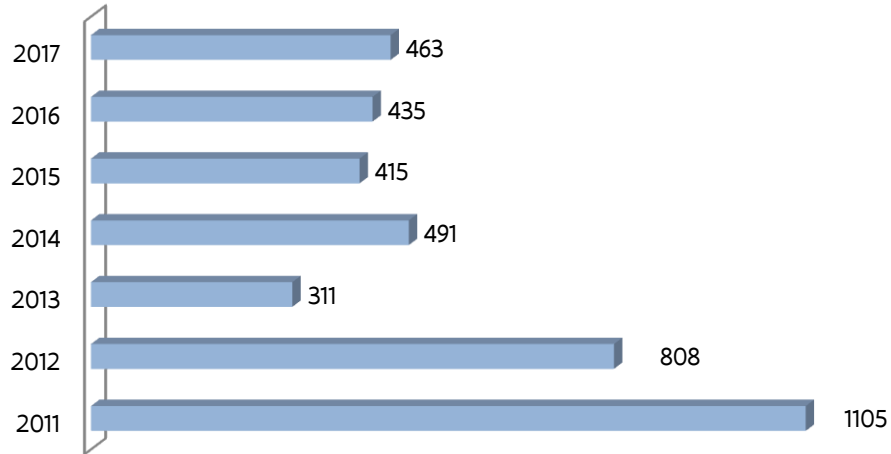
De administratie verstuurde in 2017 377.958 herinneringen en 219.120 laatste herinneringen voor de betaling van de verkeersbelastingen. 58.202 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2017 16.499 bezwaren en handelde 17.321 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2016 stonden nog 56 klachten over de verkeersbelastingen open, die werden afgesloten in 2017.

De klachtendienst ontving in 2017 463 klachten over de verkeersbelastingen, wat neerkomt op een stijging met ruim 6% ten opzichte van 2016; zie onderstaande grafiek:

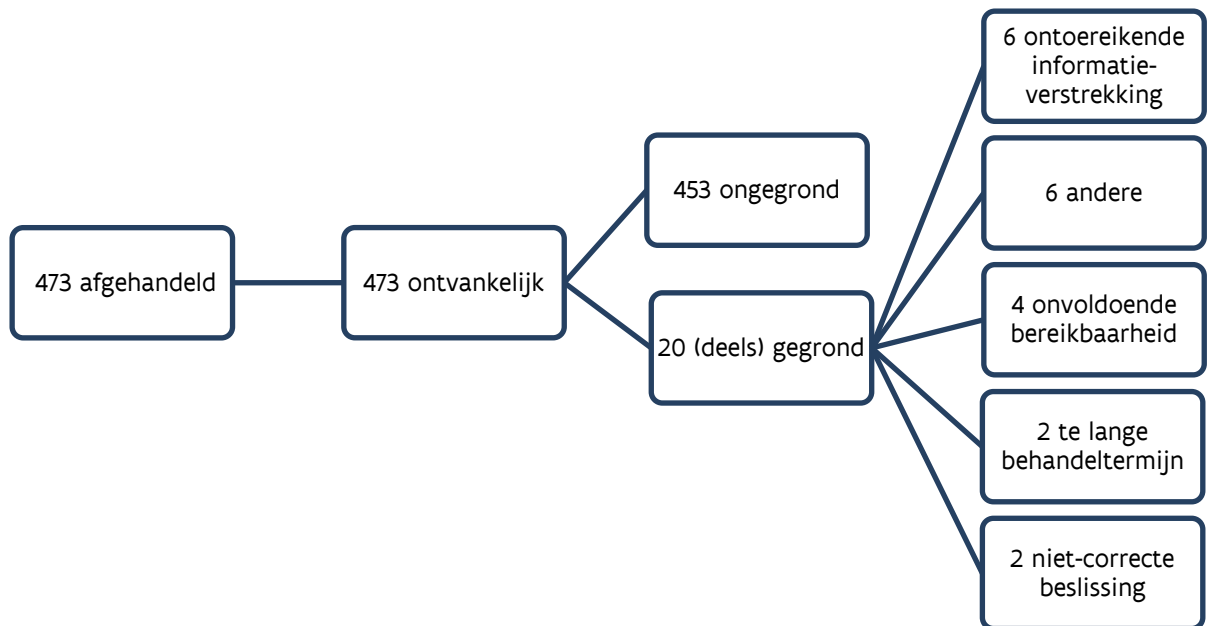
evolutie aantal ingediende klachten verkeersbelastingen



Op het einde van het werkjaar 2017 stonden nog 46 klachten over de verkeersbelastingen open.

Dit betekent dat in 2017 **473 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

473 ontvankelijk → 453 ongegrond + 10 deels gegrond + 10 gegrond.



Er waren geen onontvankelijke klachten over de verkeersbelastingen.

te hoog is om van een minimumloon te betalen. Er is evenmin een vrijstelling of vermindering van de verkeersbelasting voorzien in functie van het aantal gerekende kilometers of van het inkomen. Deze laatste wezen we wel steeds op de mogelijkheid om een afbetalingsplan aan te vragen bij de Vlaamse Belastingdienst.

→ over de jaarlijkse verhoging van de verkeersbelasting, wat te wijten is aan het feit dat een aantal tarieven van de verkeersbelastingen of een aantal parameters die nodig zijn voor de berekening ervan jaarlijks op 1 juli aangepast worden aan de index.

→ dat voor de kampeerauto een bedrag van 132,00 euro aan verkeersbelasting verschuldigd was, terwijl het een oldtimer betrof en dat tevergeefs de toepassing van het forfait (35,86 euro) werd gevraagd. Het forfait was echter enkel geldig voor een beperkt aantal voertuigen. Een kampeerauto viel buiten deze categorieën van voertuigen en kon bijgevolg niet genieten van het forfait, ook niet als oldtimer.

→ over de start van de belastbare periode voor de verkeersbelasting. Ook dit is wettelijk geregeld: de belastbare periode start namelijk op de eerste dag van de maand waarin het voertuig wordt ingeschreven bij de DIV.

- Algemene klachten over het te betalen bedrag aan verkeersbelastingen (gegevens DIV):

→ over de aanrekening van aanvullende verkeersbelasting, terwijl het voertuig niet over een LPG-installatie beschikt. Het aanslagbiljet werd echter correct opgesteld op basis van de gegevens van de DIV (wel een LPG-installatie).

→ dat de CO₂-uitstootwaarde of de brandstofsoort niet correct was. Het aanslagbiljet werd echter correct opgesteld op basis van de bij de DIV geregistreerde CO₂-uitstootwaarde en brandstofsoort van het voertuig.

→ dat een foutieve CO₂-uitstootwaarde of euronorm werd gehanteerd. Als bepaalde milieukeurmerken niet gekend zijn (CO₂-uitstoot en euronorm van oudere voertuigen zijn niet altijd gekend/geregistreerd bij de DIV), worden echter waarden gehanteerd die wettelijk zijn bepaald.

→ over de vermelding van een oud rijksregisternummer, terwijl verzoekster na geslachtswissel een nieuw rijksregisternummer had gekregen. De gegevens over de titularis van een voertuig zijn echter afkomstig van de DIV; daar stond verzoeksters wagen op haar nieuwe naam ingeschreven, maar met het oude rijksregisternummer.

→ over de vermelding van euronorm 5b (conform de gegevens van de DIV) voor de berekening van de verkeersbelastingen, terwijl op het EG-certificaat uitlaatemissieniveau euro 5j vermeld staat. Wat betreft euronormen is er bij de berekening van de verkeersbelastingen een onderscheid tussen euronorm 0 tot en met euronorm 6, maar is er geen onderscheid voor wat betreft de classificatieletter achter de euronorm. Fiscaal gezien worden alle euronormen 5, ongeacht de classificatieletter, hetzelfde behandeld. De classificatieletter achter de euronorm is voor de berekening van de verkeersbelastingen dan ook niet relevant.

→ over de ontvangst van twee aanslagbiljetten voor een verschillend bedrag. De Vlaamse Belastingdienst stuurde eerst een aanslagbiljet op basis van de aangeleverde gegevens van de DIV. De inschrijvingsgegevens werden nadien echter aangepast door de DIV: de euronorm werd met terugwerkende kracht gewijzigd naar datum inschrijving. Op basis van deze gewijzigde gegevens heeft de Vlaamse Belastingdienst een nieuw aanslagbiljet opgesteld; het vorige aanslagbiljet werd volledig ontheven.

- Klachten over de ontvangst van een aanslagbiljet verkeersbelasting voor een personenwagen, terwijl de belastingplichtige meende dat het voertuig gekwalificeerd was als een lichte vrachtauto, waarvoor andere tarieven aan verkeersbelasting gelden.

Van zodra de wagen niet voldoet aan de fiscale definitie voor lichte vrachtauto wordt de wagen belast als een personenwagen. Dit betekent dat de wagen, naargelang het geval, ook onderworpen is aan de verkeersbelasting, de belasting op inverkeerstelling en de aanvullende verkeersbelasting, alhoewel het voertuig gekeurd is als een lichte vrachtauto. Het voertuig kan in dat geval niet genieten van het fiscaal gunstige regime voor een lichte vrachtauto.

De Vlaamse Belastingdienst baseert zich voor het opstellen van de aanslagbiljetten verkeersbelastingen op gegevens (over onder meer het percentage aan laadruimte) die afkomstig zijn van de DIV. De voertuigen

werden terecht belast als personenwagens en niet als lichte vrachtauto omdat het laadpercentage te laag lag (de DIV vermeldde bijvoorbeeld de code Z1, wat betekent dat het laadvermogen minder dan 50% bedraagt) of dat hierover geen gegevens gekend waren.

- Burgers klaagden over de ontvangst van betalingsdocumenten voor hetzelfde voertuig, zowel vanwege de Vlaamse Belastingdienst als van Wallonië of van Brussel.

De ene burger woonde sinds de inschrijving van het voertuig in Vlaanderen en kreeg terecht een aanslagbiljet van de Vlaamse Belastingdienst. Voor een terugbetaling van de verkeersbelasting, betaald aan Wallonië, moesten we verzoeker doorverwijzen naar Wallonië.

Een tweede burger woonde bij de start van de belastbare periode nog in Vlaanderen en verhuisde korte tijd later naar Wallonië. Ook hier werd het aanslagbiljet terecht door de Vlaamse Belastingdienst verstuurd.

In een derde geval was de belastingplichtige al naar Brussel verhuisd vóór de start van de belastbare periode, maar was de adreswijziging pas laat gekend bij de Vlaamse Belastingdienst (late aanpassing in het Rijksregister). We hebben dit overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst voor een ontheffing van de Vlaamse verkeersbelasting via bezwaar.

- klachten over de adressering van de aanslagbiljetten:

Sommige burgers klaagden dat het aanslagbiljet naar een foutief adres werd verstuurd, maar dit was te wijten aan een afwijkend verzendadres dat door de Vlaamse Belastingdienst in het verleden was ingesteld op vraag van de belastingplichtige. Gelet op de klachten, werd het afwijkend verzendadres verwijderd.

In andere gevallen werd het aanslagbiljet correct verstuurd naar het officiële domicilieadres van de belastingplichtige, maar was de belastingplichtige recentelijk verhuisd en was dit nog niet aangepast in het Rijksregister.

Burgers klaagden ook over de ontvangst van een aanslagbiljet op naam van een persoon of op naam van een firma die niet op hun adres woont of gevestigd is. De betalingsdocumenten van deze persoon / firma werden echter ofwel naar het (laatst gekende) officiële domicilieadres van de belastingplichtige gestuurd of naar het adres van de maatschappelijke zetel van de firma.

Ten slotte klaagden burgers dat het aanslagbiljet niet werd ontvangen, terwijl de aanslagbiljetten binnen de normale verzendperiode naar het officiële domicilieadres van de belastingplichtigen werden verstuurd en niet werden getourneerd (door de post niet teruggestuurd als onbezorgbaar).

- Klachten in verband met Zoomit;

Een burger klaagde over het feit dat hij geen enkel aangeboden formulier kon bekijken. Het probleem lag vermoedelijk bij het gebruik van ander programma dan Adobe Reader.

Een andere burger klaagde dat hij geen correspondentie had ontvangen, maar dat hij had opgemerkt dat er een bedrag zou worden ingehouden. Het betrof de verkeersbelasting waarvan het aanslagbiljet was aangeboden via Zoomit. Bij dergelijke aanbieding verloopt de betaling echter niet automatisch, maar moet de betaling door de burger zelf nog worden uitgevoerd bijvoorbeeld door middel van de betaalknop in de Internet en Mobile Banking of door de factuur zelf manueel in te voeren. Wellicht had de burger hier dus zelf reeds de opdracht tot betaling ingegeven.

- Klachten over het verzendritme:

Een burger klaagde over het uitblijven van zijn aanslagbiljet, maar het verzendritme verliep normaal: het aanslagbiljet wordt in principe verstuurd in de maand volgend op de inschrijving van het voertuig / de nummerplaat of van de verlenging van de inschrijving. Het aanslagbiljet werd hier ook effectief verzonden in de maand na verlenging van de inschrijving.

Voorts klaagde een burger over het feit dat zijn beide aanslagbiljetten in de maand december worden verstuurd. Het betrof hier twee inschrijvingen in dezelfde maand (november) waardoor de aanslagbiljetten effectief op hetzelfde moment werden verstuurd en een spreiding van de aanslagbiljetten niet mogelijk is.

2) 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 (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 2016 of in 2017 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.

Nog anderen gingen niet akkoord met het aanslagbiljet voor de nieuwe wagen, terwijl men nog geen terugbetaling had ontvangen voor de oude wagen. In deze gevallen gebeurde er wel een automatische verrekening van de verkeersbelasting voor de oude wagen op het aanslagbiljet voor de nieuwe wagen en was voor de nieuwe wagen nog een resterend bedrag te betalen. Deze verrekening stond ook duidelijk vermeld op het aanslagbiljet voor de nieuwe wagen.

Sommigen reageerden tegen een aanslagbiljet verkeersbelasting voor 12 maanden, voor een voertuig met een exportplaat die werd uitgevoerd naar het buitenland. In deze gevallen werd de exportplaat door de DIV geschrapt op het einde van de geldigheidsperiode van de kentekenplaat (meestal na 1 maand). Er volgde dan automatisch een ontheffing van de verkeersbelasting, vanaf de schrappingsdatum.

Enkele burgers ontvingen twee aanslagbiljetten verkeersbelasting voor hun oldtimer of voor hun kampeeraanhangwagen. Het betrof telkens de aanrekening van de forfaitaire verkeersbelasting: éénmaal voor de oude wagen of voor de oude nummerplaat en éénmaal voor de nieuwe wagen of voor de nieuwe

nummerplaat. Gezien het forfait ondeelbaar is, waren beiden aanslagbiljetten volledig te betalen.

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 reeds de forfaitaire verkeersbelasting verschuldigd waren. Het forfait is ondeelbaar, wat betekent dat geen teruggave kan gebeuren voor de niet-verstreken maanden van de belastbare periode.

- ze meenden dat er geen rekening werd gehouden met de schrappingsdatum bij de DIV vermits ze geen ontheffingsbrief ontvingen. Het betrof voertuigen waarvan de schrapping dateerde van ná het einde van de belastbare periode op het aanslagbiljet waardoor een teruggave van de reeds betaalde verkeersbelasting niet mogelijk was.

- er een overlapping was van de belastbare periodes op de aanslagbiljetten van de verkeersbelasting. De Vlaamse Belastingdienst had de aanslagbiljetten echter telkens correct opgesteld op basis van de gegevens van de DIV over de inschrijving van het ene voertuig en over de schrapping van het andere voertuig. In sommige gevallen resulteerde dit effectief in een overlapping van de verkeersbelasting indien de inschrijving van de nieuwe wagen gebeurde op het einde van de ene maand en de schrapping van de vorige wagen pas geregistreerd werd in het begin van de daaropvolgende maand.

- enkel de verkeersbelasting werd herberekend en niet de BIV. Een verrekening van de BIV in geval van schrapping is echter in principe niet mogelijk tenzij de inschrijving door de DIV wordt geannuleerd.

- de nummerplaat ten onrechte werd geschrapt bij de DIV. Uit de gegevens van de DIV bleek dat de nummerplaat nadien terug geactiveerd werd, waardoor het ontheven bedrag vervolgens automatisch werd aangeboekt op het aanslagbiljet. De terugbetaling werd dus geannuleerd door de reactivatie van de nummerplaat.

Andere klachten ten slotte handelden over de ontvangst van een herinnering of van een laatste herinnering voor de betaling van een openstaande schuld aan verkeersbelasting. De burgers meenden dat deze verkeersbelasting niet meer verschuldigd was, gelet op de schrapping van het voertuig / de nummerplaat. De verkeersbelasting bleef echter ofwel nog deels verschuldigd voor de niet-verstreken maanden van de betreffende belastbare periode, ofwel bleef de forfaitaire belasting nog volledig verschuldigd voor bijvoorbeeld een voertuig van meer dan 25 jaar oud.

3) Teruggave.

We ontvingen voornamelijk klachten van burgers die de verkeersbelasting dubbel betaalden, die teveel betaalden, of die een bedrag betaalden op het rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst, terwijl dit niet voor de verkeersbelasting bestemd was.

Dergelijke klachten worden als ongegrond gekwalificeerd als de teruggave van de betalingen binnen de maand na ontvangst van de betaling gebeurt.

Andere burgers klaagden over het uitblijven van een terugbetaling verkeersbelasting na ontvangst van een ontheffingsbrief. De terugbetaling gebeurde echter effectief binnen de termijn van 2 maanden, zoals vermeld in de ontheffingsbrief. In één geval was er een aanwending: het ontheven bedrag werd niet terugbetaald maar automatisch verrekend op het aanslagbiljet voor de nieuwe wagen.

Voorts ontvingen we klachten van burgers die per vergissing een bedrag hadden betaald op het rekeningnummer van de dienst Belastingen Auto's Brussel. Men diende zich hiervoor rechtstreeks te wenden tot de dienst Belastingen Auto's Brussel aangezien de Vlaamse Belastingdienst deze betalingen nooit had ontvangen.

//

- Klachten over de aanrekening van een boete, terwijl de verkeersbelasting reeds zou zijn betaald:

→ men betaalde tijdig, maar zonder mededeling waardoor de betaling niet automatisch kon worden verwerkt en er een manuele tussenkomst nodig was. Op het moment van controle (enkele dagen na de betaling) was de betaling nog niet verwerkt waardoor de verkeersbelasting en een boete moesten worden betaald. Nadien werden deze bedragen teruggestort, gelet op de tijdige betaling.

→ men meende alles te hebben betaald na ontvangst van een brief over een onwaarde. De ontheffingsbrief had echter betrekking op de schrapping en de nog verschuldigde verkeersbelasting voor de vorige wagen, terwijl de controle het niet-betaalde aanslagbiljet verkeersbelastingen voor de nieuwe wagen betrof.

→ men zelf een bedrag in mindering had gehouden van het aanslagbiljet omdat men dit nog tegoed had (onwaarde voor een andere wagen). De ontheffingsbrief meldde nochtans duidelijk dat het bedrag zou worden terugbetaald, wat ook gebeurde. Het feit dat er een tegoed was voor het ene aanslagbiljet doet geen afbreuk aan wettelijke betaaltermijn voor het andere aanslagbiljet.

- Klachten over het gedrag van controleurs tijdens een controle, maar uit navraag bleek dat de controleurs zich wel degelijk correct hadden gedragen.

- Burgers gingen voorts niet akkoord met de aanrekening van een boete omdat:

→ men geen beslissing zou hebben ontvangen op een ingediend bezwaarschrift, maar de beslissing werd wel degelijk eerder verstuurd aan de belastingplichtige.

→ men een afbetalingsplan had en hiervoor maandelijks betalingen uitvoerde. De burger had echter geen afbetalingsplan aangevraagd voor deze verkeersbelasting, enkel voor een voorgaand aanslagjaar. Een afbetalingsplan moet steeds schriftelijk worden aangevraagd bij de Vlaamse Belastingdienst, voor elke vordering opnieuw. Enkel als een afbetalingsplan wordt aangevraagd, toegekend en opgevolgd, zal de invorderingsprocedure worden opgeschort en zal de verkeersbelasting niet worden geïnd bij een controle. Dit geldt dus niet voor afbetalingen die op eigen initiatief worden uitgevoerd, zonder goedgekeurd afbetalingsplan / maandelijks afbetalingsfacturen. Afbetalingen op eigen initiatief zijn alleen mogelijk als het volledige bedrag vóór de uiterste betaaldatum op de rekening van de Vlaamse Belastingdienst staat; zoniet, loopt men dus het risico op een boete bij een controle op de weg.

→ er eerder loonbeslag werd gelegd. In dit verband was de administratie in het verleden reeds verregaand tegemoetgekomen aan de belastingplichtige door afbetalingsplannen toe te kennen en deze op vraag te herzien, maar afspraken werden niet nageleefd waardoor het voertuig uiteindelijk getakeld werd. Er werd aan verzoeker vervolgens nogmaals een kans gegeven om de betalingen in orde te brengen en om zo de gedwongen verkoop te vermijden.

→ verzoekster bij een controle twee bedragen aan verkeersbelastingen moest betalen op naam van haar vader. Gezien verzoekster rondreed met een voertuig dat ingeschreven staat op naam van haar vader, diende ze bij de controle effectief alle openstaande, reeds vervallen schulden op naam van de vader te betalen.

- We ontvingen ook een klacht over het uitblijven van een antwoord op een vraag tot vrijgave van een getakeld voertuig. Verzoekers vraag werd beantwoord binnen de week, wat niet als onredelijk lang kan beschouwd worden.

- Nog over een vrijgave, klaagde een burger dat het voertuig niet werd vrijgegeven ondanks een eerdere afspraak hierover. De afspraak (betaling van 75% van de openstaande schulden en afbetaling van de resterende 25%) werd echter niet nagekomen door verzoekster. Er werd aan verzoekster vervolgens nogmaals een kans gegeven om de betalingen overeenkomstig de afspraak in orde te brengen en om zo de gedwongen verkoop te vermijden.

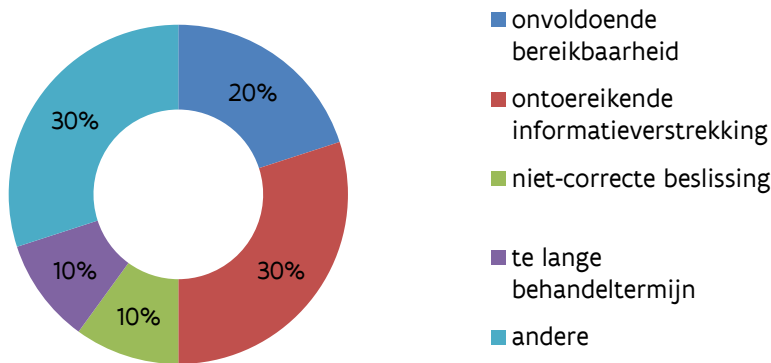
- Een burger wenste de verrekening van takel- en stallingskosten met de kosten van een rechtsplegingsvergoeding die hij verschuldigd is na een voor hem negatief vonnis over vorderingen verkeersbelastingen. Het PV over een verkeersinbreuk en de takeling gingen echter uit van de lokale politie en niet van de Vlaamse Belastingdienst. Een regeling of kwijtschelding van de takelkosten door de Vlaamse Belastingdienst was dan ook niet mogelijk aangezien de Vlaamse Belastingdienst hiertoe niet de opdracht gaf.

- Ten slotte ontvingen we ook een klacht over de controle van een ziekenwagen waarbij de privacy en het beroepsgeheim zouden geschonden zijn. We konden hiervoor bij de Vlaamse Belastingdienst echter geen

dossier terugvinden en bij navraag bleek dat er die dag, op de door verzoeker gemelde plaats, ook geen controles waren uitgevoerd. We hebben aan verzoeker dan nog gevraagd om de namen van de inspecteurs door te geven of de nummerplaat van het controlerende voertuig, maar verdere informatie werd niet meer ontvangen.

(Deels) gegronde klachten (20):

verdeling klachten verkeersbelastingen volgens ombudsnormen



a) ombudsnorm ontoereikende informatieverstrekking: 6 klachten (2 in 2016).

- 5 klachten handelden over **de gegeven informatie/ ontbreken van informatie:**

→ *in verband met een afbetaling en een betwisting van de BIV:*

* Verzoekster reageerde bij de Vlaamse Belastingdienst na ontvangst van het aanslagbiljet verkeersbelasting : ze betwistte de BIV omdat het voertuig eerder was ingeschreven op naam van haar ex-man, dat ze dit bedrag niet kon betalen en het voertuig ging verkopen. De administratie antwoordde dat ze maandelijks 150 euro mocht betalen in afwachting van de verkoop, wat ze stipt opvolgde. Wegens problemen met de verkoop nam verzoekster opnieuw contact op met de dossierbehandelaar die meldde dat de invordering ging worden opgestart omdat ze had nagelaten een afbetalingsplan aan te vragen. Er werd vervolgens een betalingsherinnering verstuurd.

Er had op basis van verzoeksters eerste reactie echter direct een apart dossier voor afbetaling moeten worden geregistreerd en een dossier voor onderzoek naar de BIV.

Dit gebeurde naar aanleiding van de klacht: de BIV bleef verschuldigd, maar verzoekster kreeg een afbetalingsplan zoals eerst was afgesproken.

→ *in verband met een beslissing:*

* Verzoeker ontving een aanslagbiljet verkeersbelastingen, berekend als personenwagen, terwijl er door het keuringscentrum een fout was gemaakt en de laadruimte werd gecorrigeerd van 40% naar 50%.

De dossierbehandelaar besliste dat de verkeersbelasting verschuldigd bleef, maar dat de verkeersbelasting wel kon worden herzien vanaf het moment dat er aanpassingen werden ingebracht bij de DIV. Verzoeker reageerde en bezorgde het keuringsbewijs met laadvermogen van 50%. De verkeersbelasting bleef echter volledig verschuldigd.

Er diende aan de hand van de voorgelegde documenten een aanpassing te gebeuren van de fiscale parameters. Naar aanleiding van de klacht werd het aanslagbiljet volledig ontheven en werd een nieuw aanslagbiljet verstuurd, berekend als lichte vracht.

* Verzoeker diende bezwaar in tegen zijn aanslagbiljet verkeersbelastingen omdat het de herinschrijving van het voertuig op zijn naam betrof en de BIV dus niet verschuldigd was. Hij betaalde tijdig het bedrag aan verkeersbelasting. In de beslissing werd gemeld dat de BIV niet verschuldigd was, maar dat er nog een openstaande schuld was van 12,24 euro.

Deze info was echter niet correct: er was hier geen openstaande schuld gelet op de tijdige betaling van de

////////////////////////////////////

verzoekers voertuig werden hierdoor jarenlang naar de curator gestuurd. De curator stuurde het aanslagbiljet voor 2016 terug met de melding dat het faillissement al lange tijd was afgesloten en dat men zich moest wenden tot de ex-gefaillieerde. Dit document werd bij het faillissementsdossier gevoegd, maar het afwijkend adres werd niet verwijderd. Het adres werd uiteindelijk verwijderd naar aanleiding van klacht.

* Verzoekster ontving eind oktober 2016 een laatste herinnering, terwijl dit de eerste brief was die ze had ontvangen om haar verkeersbelasting voor 2016 te betalen.

De andere betalingsdocumenten (aanslagbiljet, herinnering en een vorige laatste herinnering) werden in 2016 via een afwijkend verzendadres naar een voormalig adres in Nederland gestuurd. Verzoekster woont sinds november 2015 echter officieel terug in België. Voordat het dossier werd overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder, werd het afwijkend verzendadres verwijderd en werd een nieuwe laatste herinnering verstuurd. Dit had echter een nieuw aanslagbiljet moeten zijn omdat ook het aanslagbiljet indertijd naar het oude adres in het buitenland was gestuurd.

Naar aanleiding van de klacht werd een nieuw aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2016 verstuurd, met een nieuwe betaaltermijn.

* Verzoekster (rechtspersoon) klaagde over het uitblijven van het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2016.

Dit aanslagbiljet bleek in september 2016 te zijn verstuurd naar het oude adres van de maatschappelijke zetel, terwijl het adres in de KBO in februari 2015 was gewijzigd en dit adres vanaf toen ook bij de Vlaamse Belastingdienst gekend was.

Naar aanleiding van de klacht werden de bestanden aangepast en werd er een nieuw aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2016 verstuurd, met een nieuwe betaaltermijn.

- 1 klacht over een problematische uitschrijving uit Zoomit:

* Verzoekers meldden in februari 2017 dat ze sinds juni 2016 van bank zijn veranderd en dat ze daarvoor alle aanbieders van digitale facturen hebben afgezegd omdat hun huidige bank Zoomit niet ondersteunt, maar dat ze mails blijven krijgen over aanbiedingen van aanslagbiljetten via Zoomit. Er werd door de Vlaamse Belastingdienst kort op geantwoord dat ze niet uitgeschreven waren voor Zoomit en dat ze daarvoor zelf het nodige moesten doen (wat niet mogelijk is als de rekening al is afgesloten).

In april reageerden verzoeksters nogmaals via brief, maar daar werd niet meer op geantwoord. De aanslagbiljetten onroerende voorheffing en verkeersbelastingen bleven aangeboden worden via Zoomit.

Er was blijikbaar technisch iets foutgelopen met de initiële uitschrijving uit Zoomit; naar aanleiding van de klacht dateert de uitschrijving van oktober 2017.

- 1 klacht over een controle:

* Verzoekster klaagde dat er door de controleur werd gerookt tijdens het werk.

Conform het rook(verbod)beleid van de Vlaamse overheid is het niet gepast dat er in het zicht van de gecontroleerde personen wordt gerookt.

c) ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid**: 4 klachten (geen in 2016).

- 3 klachten over de onbeschikbaarheid van de toepassingen op de website van de Vlaamse Belastingdienst:

Deze klachten dateerden van medio augustus 2017. Het was niet mogelijk om het contactformulier te openen of om het te betalen bedrag aan verkeersbelastingen te simuleren. Men kreeg telkens een foutmelding, wat te wijten was aan problemen met de VFP-webservices.

- 1 klacht over een faxprobleem:

* Verzoeker trachtte begin december 2016 de Vlaamse Belastingdienst te contacteren via fax, wat niet lukte.

Er bleek een probleem te zijn met het faxnummer, vermeld op het aanslagbiljet.

Naar aanleiding van de klacht werd het faxprobleem verholpen.

d) ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 2 klachten (6 in 2016).

- 1 klacht over een rittenblad:

* Verzoekster vroeg eind december 2016 een rittenblad aan voor een aanhangwagen. In het formulier

vermeldde ze de gegevens van de aanhangwagen en daarnaast ook de gegevens van het trekkend voertuig (vrachtwagen waarvoor de kilometerheffing verschuldigd is). In januari 2017 ontving verzoekster een negatief antwoord: het rittenblad voor de vrachtwagen werd geweigerd omdat er geen vrijstelling van de kilometerheffing is voorzien voor occasioneel gebruik.

Bij de beoordeling van de aanvraag werd niet opgemerkt dat deze betrekking had op de aanhangwagen en niet op de vrachtwagen. Naar aanleiding van de klacht kreeg de aanhangwagen vooralsnog een rittenblad voor 2017.

- 1 klacht over een teruggave:

* Verzoeksters voertuig werd overgedragen op haar ex-partner waarna de verkeersbelasting op haar naam werd herberekend en zij hiervoor een ontheffingsbrief kreeg: het ontheven bedrag zou worden terugbetaald op de rekening vanwaar de betaling afkomstig was.

Verzoekster reageerde korte tijd later en gaf een gewijzigd rekeningnummer door.

De ex-man reageerde eveneens, na ontvangst van het aanslagbiljet op zijn naam. Op basis van zijn reactie werd de teruggave niet aan verzoekster terugbetaald, maar aangeboekt op het aanslagbiljet van de ex-man. Verzoekster zelf werd niet geïnformeerd over het feit dat het geld niet aan haar werd teruggestort, zoals ze had gevraagd. Ze nam nadien contact op met de Vlaamse Belastingdienst over het uitblijven van de terugbetaling en ze betwistte de aanboeking op het aanslagbiljet van de ex-man, maar de administratie bleef erbij dat de betaling correct was aangewend.

De Vlaamse Belastingdienst merkte daarbij niet op dat verzoekster tijdig had gereageerd op de ontheffingsbrief waardoor het geld effectief haar toekwam. Naar aanleiding van de klacht werd het ontheven bedrag vooralsnog terugbetaald aan verzoekster.

e) De ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 2 klachten (eveneens 2 in 2016).

Deze twee klachten handelden 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.

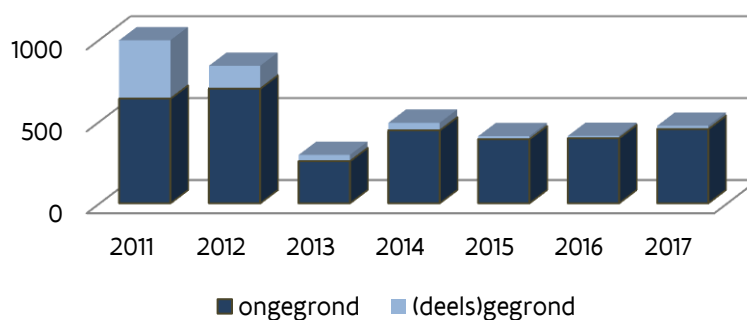
Het betrof in beide gevallen een betwisting van de nieuwe, vergroende tarieven aan verkeersbelasting terwijl de voertuigen werden heringeschreven op verzoekers' naam. De lange behandeltermijn was telkens te wijten aan een initieel foutieve typering van het bezwaarschrift.

Naar aanleiding van de klachten werden de dossiers in behandeling genomen en beslissingen verstuurd.

f) De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2017 niet toegekend (evenmin in 2016).

- 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 0,0088%.

In 2017 was er een lichte procentuele stijging van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van 2016: voor 4,23% van de ontvankelijke klachten over de verkeersbelastingen werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 3,41% in 2016.

6.3 Registratiebelasting

- Vanaf 1 januari 2015 werd de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de inning van sommige registratiebelastingen:

- Verkooprecht: overdracht ten bezwarende titel van onroerende goederen, 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 2017 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 419.864 aanslagbiljetten registratiebelasting waarvan 90% betrekking heeft op een notariële akte, 9.531 herinneringen en 4.348 laatste herinneringen.

100 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

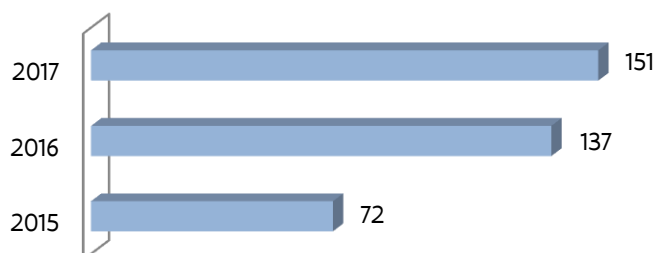
De administratie behandelde in 2017 21.529 aanvragen over een teruggave van registratiebelasting.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2017 10.142 bezwaarschriften en handelde 13.098 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2016 stonden nog 12 klachten open, die werden afgesloten in 2017.

De klachtendienst ontving in 2017 151 klachten over registratiebelasting, wat neerkomt op een stijging met 10% ten opzichte van 2016 (137 klachten in 2016).

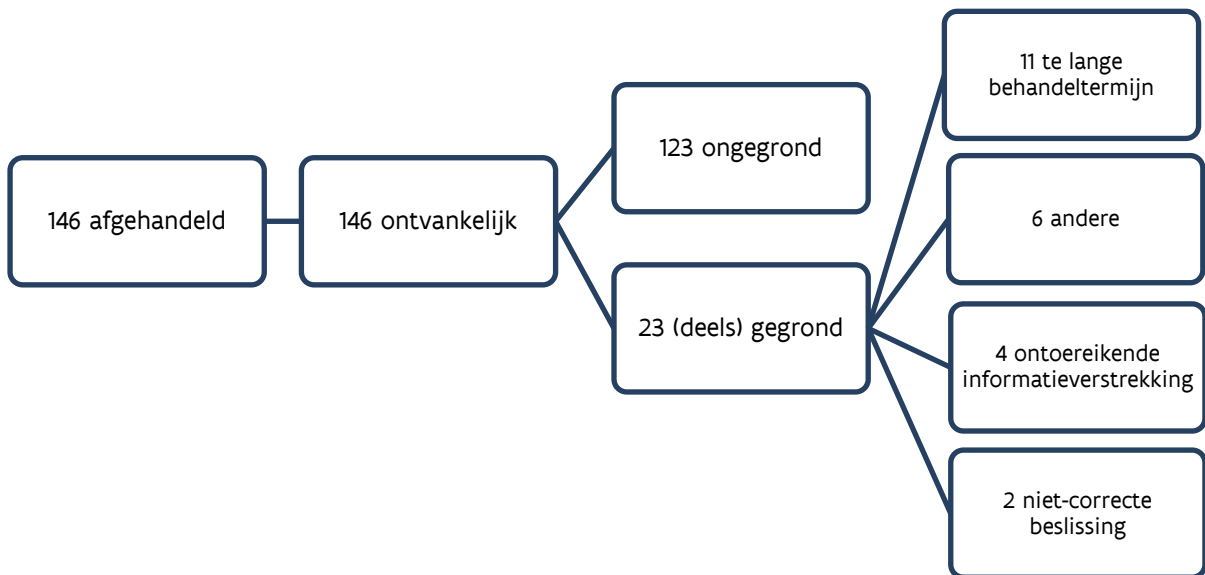
evolutie aantal ingediende klachten registratiebelasting



Op het einde van het werkjaar 2017 stonden nog 17 klachten open.

Dit betekent dat in 2017 146 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

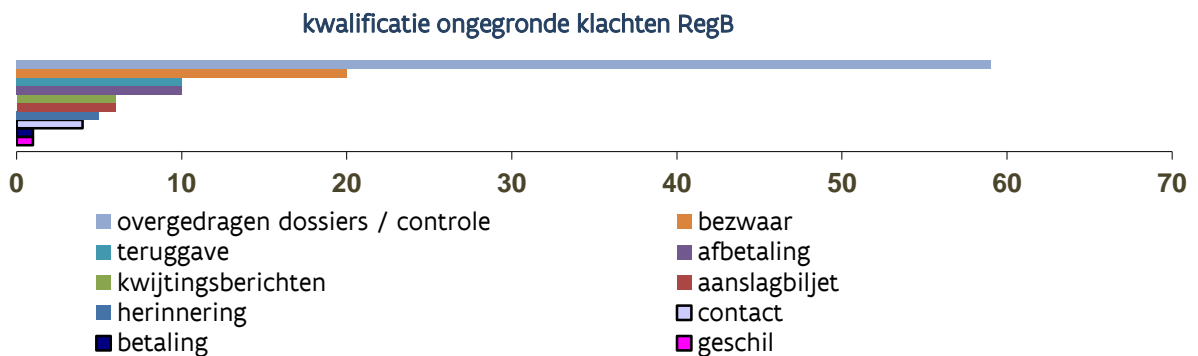
146 ontvankelijk → 123 ongegrond + 9 deels gegrond + 14 gegrond.



Er waren geen onontvankelijke klachten over de registratiebelasting.

Ongegronde klachten (123):

Deze klachten handelden over verschillende onderwerpen, waarvan de 4 meest voorkomende thema's hieronder worden besproken:



1) Overgedragen dossiers door de FOD Financiën / administratieve controle

→ Eén dossier betrof een nog openstaand bedrag bij de FOD Financiën dat door de Vlaamse Belastingdienst werd ingevorderd.

Er werd tegen het aanslagbiljet een bezwaarschrift ingediend omdat de tekortschatting volgens de FOD Financiën onterecht zou zijn geweest. De Vlaamse Belastingdienst vroeg eerst aan verzoekster het bewijs daarvan, maar dat bleef uit. Men contacteerde vervolgens zelf de FOD Financiën en hieruit bleek dat de meerwaarde wel degelijk behouden bleef nadat daarover onderhandelingen waren gevoerd. Het bezwaar werd dan ook afgewezen.

→ 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 is namelijk een aanvullende registratiebelasting verschuldigd én een belastingverhoging.

Deze klachten betroffen dossiers waarbij niet werd voldaan aan de voorwaarden van (bij-) abattement, van meeneembaarheid en van klein beschrijf of van een combinatie van de gunstregimes. Het probleem stelde zich telkens in een niet-tijdige vestiging van de hoofdverblijfplaats of van een niet-tijdige inschrijving in het bevolkingsregister op het adres van het aangekochte goed of van een te korte termijn van ononderbroken bewoning van het onroerend goed.

Burgers gingen niet akkoord met de aanslag omdat

- ze niet op de hoogte waren van de voorwaarden die gekoppeld zijn aan deze gunstregimes. Dit valt te betwijfelen gezien de voorwaarden bij het verlijden van de akte in principe worden voorgelezen en ondertekend. Met klachten over een notaris werd doorverwezen naar de ombudsdienst voor het notariaat.
- men inzake abattement en meeneembaarheid moet voldoen aan bewoning binnen de 2 jaar, terwijl het een onbewoonbare of zelfs een onbewoonbaar verklaarde woning betrof en men wenste dat de termijn werd opgetrokken naar 5 jaar (voor bouwgrond of voor een gebouw dat pas na de uitvoering van andere werken dan normale herstellings- of onderhoudswerken kan dienen tot huisvesting van een gezin of een persoon). In deze gevallen werd in de akte echter de toepassing gevraagd van het verlaagd tarief voor klein beschrijf voor een bescheiden woning. Er werd door de belastingplichtige bij aankoop bijgevolg duidelijk ter kennis gebracht dat het aangekochte goed een woning was. Men kan voor de toepassing van klein beschrijf niet verklaren dat het een woning is en voor de toepassing van abattement of van meeneembaarheid dan weer niet.
- er sprake zou zijn van overmacht (bijvoorbeeld wegens het niet-voldoen aan de voorwaarde van bewoning wegens relatiebreuk, verbouwingen, ...).

We raadden deze burgers aan om een tijdig en gemotiveerd bezwaarschrift in te dienen bij de Vlaamse Belastingdienst voor verder inhoudelijk onderzoek.

Andere klachten waren een gevolg van fouten bij de overdracht van dossiers door de FOD Financiën. De aanslagbiljetten werden echter correct opgesteld op basis van de overgedragen gegevens.

We hebben de klachten zelf overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst voor behandeling als bezwaar en voor een ontheffing van het aanslagbiljet in de gevallen dat:

- er eerder een terecht bezwaar werd ingediend bij de FOD Financiën.
- er een aanslagbiljet werd verstuurd terwijl men het bedrag eerder had afbetaald aan de FOD Financiën.
- men nooit een eigendom heeft gehad en het om een naamgenoot ging.
- de woning effectief werd bewoond, maar het adres van het pand verschilde van het adres van de belastingplichtige (bij hoekwoningen).
- dat het adres een garage betrof.

Burgers klaagden dat het aanslagbiljet onmiddellijk te betalen is, maar dat was wettelijk zo bepaald: de belastingschuldige moest de registratiebelasting onmiddellijk na de bezorging van het aanslagbiljet betalen. Bij laattijdige betaling is nalatigheidsinterest verschuldigd wanneer deze minstens 5 euro bedraagt per maand.

We wezen de burgers op het feit dat het indienen en onderzoek van een bezwaarschrift de nalatigheidsinteressen in principe niet opschort, wat ook vermeld staat op de website van de Vlaamse Belastingdienst: als na de behandeling van het bezwaar de belasting geheel of gedeeltelijk verschuldigd blijft, blijft ook de nalatigheidinterest verschuldigd, zelfs voor de periode van de behandeling van het bezwaar.

Burgers klaagden omdat er reeds zoveel jaren waren verstreken vooraleer een aanslagbiljet werd verstuurd en meenden dat de vordering reeds was verjaard.

Door de FOD Financiën werd in het verleden een achterstand opgebouwd voor dergelijke administratieve controles. De Vlaamse Belastingdienst was ook in 2017 bezig met het wegwerken van deze achterstand.

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. De betwiste bedragen aan registratiebelasting werden binnen deze termijn verstuurd en zijn dus niet verjaard.

Sommigen meenden dat de belastingverhoging te wijten was aan het feit dat pas na zoveel jaren een aanslagbiljet werd verstuurd.

Naast de aanvullende rechten (= het bedrag aan vermindering dat bij de aankoop onterecht werd



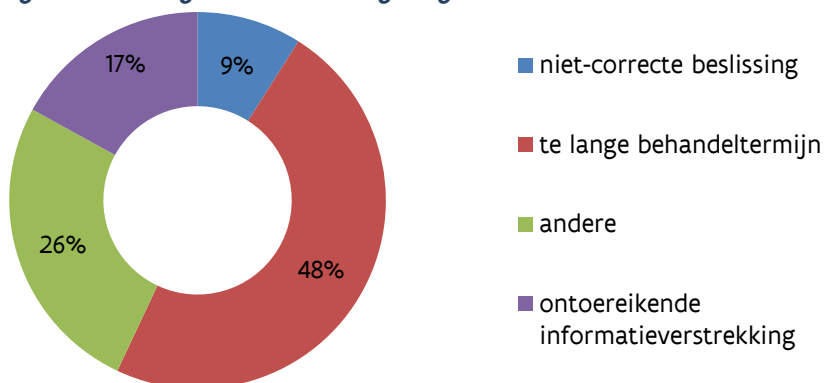
betaaltermijn, is er inzake afbetalingsplannen geen wettelijke termijn bepaald waarbinnen deze aanvragen moeten worden beantwoord, al is het uiteraard aanbevolen om de antwoordtermijn zo kort mogelijk te houden. De aanvraag werd hier beantwoord binnen de maand na ontvangst. Nalatigheidsinteressen zijn voorts verschuldigd bij niet-onmiddellijke betaling, dus ook bij maandelijkse afbetaling, en niet omdat de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst over een afbetalingsaanvraag even op zich laat wachten.

- Voorts ging een burger niet akkoord met de stopzetting van het afbetalingsplan.

De betalingen bleven hier echter uit. De Vlaamse Belastingdienst had verzoeker eerder nog aan het afbetalingsplan herinnerd en hem aangespoord om dit correct op volgen, wat niet gebeurde. Naar aanleiding van de klacht besliste de Vlaamse Belastingdienst zeer uitzonderlijk om verzoeker nog een kans te geven om de registratiebelasting maandelijks af te betalen.

(Deels) gegronde klachten (23):

verdeling klachten registratiebelasting volgens ombudsnormen



a) ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 11 klachten (8 in 2016)

Ook voor de registratiebelasting hanteren we een norm van maximaal 6 maanden voor de behandeling van bezwaren / aanvragen tot teruggave:

- 5 klachten over het uitblijven van de beslissing over een bezwaarschrift:

De bezwaren dateerden van in 2015 of van in 2016 en werden naar aanleiding van de klacht afgehandeld.

In één geval was er geen bezwaar terug te vinden niettegenstaande de aangetekende verzending ervan. Op basis van het bewijs van aangetekende zending werd vooralsnog een bezwaar geregistreerd en afgehandeld.

- 6 klachten over het uitblijven van een teruggave:

Deze verzoekers vroegen allen de teruggave van registratiebelasting in de akte van verkoop van hun onroerend goed wegens de wederverkoop binnen de 2 jaar ofwel omwille van de meeneembaarheid van registratiebelasting.

De Vlaamse Belastingdienst ontving deze geregistreerde akten eind 2015 / de eerste helft van 2016 en verstuurde het aanslagbiljet registratiebelasting voor de kopers korte tijd later aan de notaris. Er werd echter geen teruggavedossier geregistreerd, zoals gevraagd door de verkopers. Dit gebeurde pas naar aanleiding van de klachten of na een reactie van de notaris waarna een brief over de teruggave werd opgesteld en de teruggave enkele weken later werd uitgevoerd.

b) ombudsnorm **andere**: 6 klachten (5 in 2016)

- 5 klachten handelden over de invordering van registratiebelasting, terwijl eerder werd gereageerd bij de Vlaamse Belastingdienst.

In 4 gevallen werd een herinnering ontvangen niettegenstaande er enkele maanden eerder een bezwaarschrift werd ingediend tegen het aanslagbiljet. De bezwaren werden effectief ontvangen bij de Vlaamse Belastingdienst, maar de invordering werd niet geblokkeerd in afwachting van de beslissing.

d) ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 2 klachten (8 in 2016)

* Verzoekers raadsman klaagde dat een negatieve beslissing aan zijn cliënt werd toegestuurd, terwijl men in het bezwaar uitdrukkelijk had gevraagd om het bezwaar mondeling toe te lichten en om inzage te krijgen in het dossier vooraleer een beslissing te nemen.

Deze beslissing bleek foutief te zijn verzonden naar de belastingplichtige in plaats van naar zijn raadsman en er werd geen hoorzitting georganiseerd.

Naar aanleiding van de klacht werd men vooralsnog uitgenodigd voor een hoorzitting en werd de nu positieve beslissing naar de raadsman gestuurd.

* Bij de opmaak van aanslagbiljetten voor muurovernames werd in eerste instantie het rijksregisternummer van één van de aankopers niet gekoppeld aan diens naam waardoor het aanslagbiljet naar een foutief adres werd gestuurd. Bovendien werd bij een van de muurovernames de overlater zelf ten onrechte aangeduid als belastingplichtige.

Na reactie werden er nieuwe aanslagbiljetten verstuurd aan de juiste belastingplichtigen/aankopers. Er werd toen echter niet geantwoord op de grief dat een foute verkoopprijs als basis voor de aanslagen werd genomen.

Beide aankopers dienden daarop nieuwe bezwaren in. De beslissing (negatief; er werden geen betalingsbewijzen opgevraagd met betrekking tot die foute verkoopprijs) werd slechts aan één partij gestuurd, maar opnieuw naar het foute adres en deze beslissing maakte ook geen melding van de beroepsmogelijkheid bij de rechtbank. De andere partij reageerde over het uitblijven van een beslissing op haar naam en kreeg daarop de beslissing op naam van de andere aankoper doorgemailed omdat dit ook op haar van toepassing was.

Er werden nadien betalingsbewijzen bezorgd waaruit de correcte verkoopprijs bleek, maar daar werd niet meer op ingegaan.

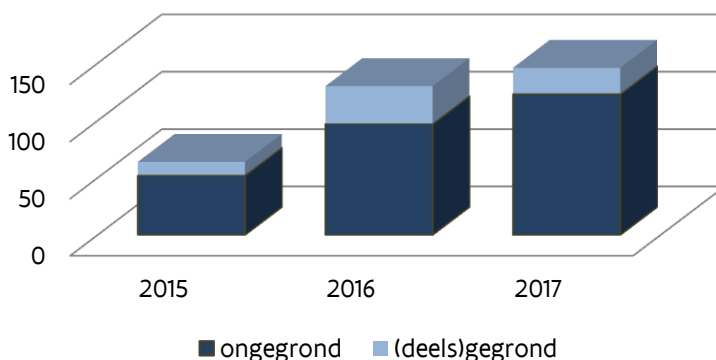
Pas na contact met het diensthoofd werden de aanslagbiljetten herberekend in functie van de juiste verkoopprijzen, werden ontheffingen verleend en werden de beslissingen daarover apart naar beide aankopers gestuurd.

e) De ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd in 2017 niet toegekend (evenmin in 2016).

f) De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2017 niet toegekend (evenmin in 2016).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2015, het jaar van overname van de inning door de Vlaamse Belastingdienst:

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



De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,036%.

In 2017 was er een sterke procentuele daling van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van 2016: voor 15,75% van de ontvankelijke klachten over de registratiebelasting werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 25,38% in 2016.

6.4 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 2017 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 204.884 individuele aanslagbiljetten erfbelasting, 10.076 herinneringen en 4.286 laatste herinneringen.

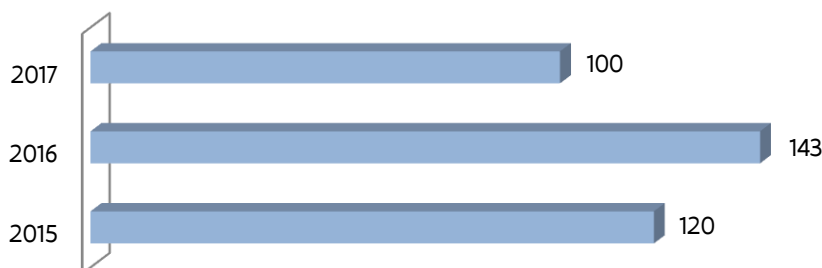
366 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2017 3.150 bezwaarschriften en handelde 5.382 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2016 stonden nog 19 klachten open, die werden afgesloten in 2017.

De klachtendienst ontving in 2017 100 klachten over erfbelasting, wat neerkomt op een daling met 30% ten opzichte van 2016 (143 klachten in 2016).

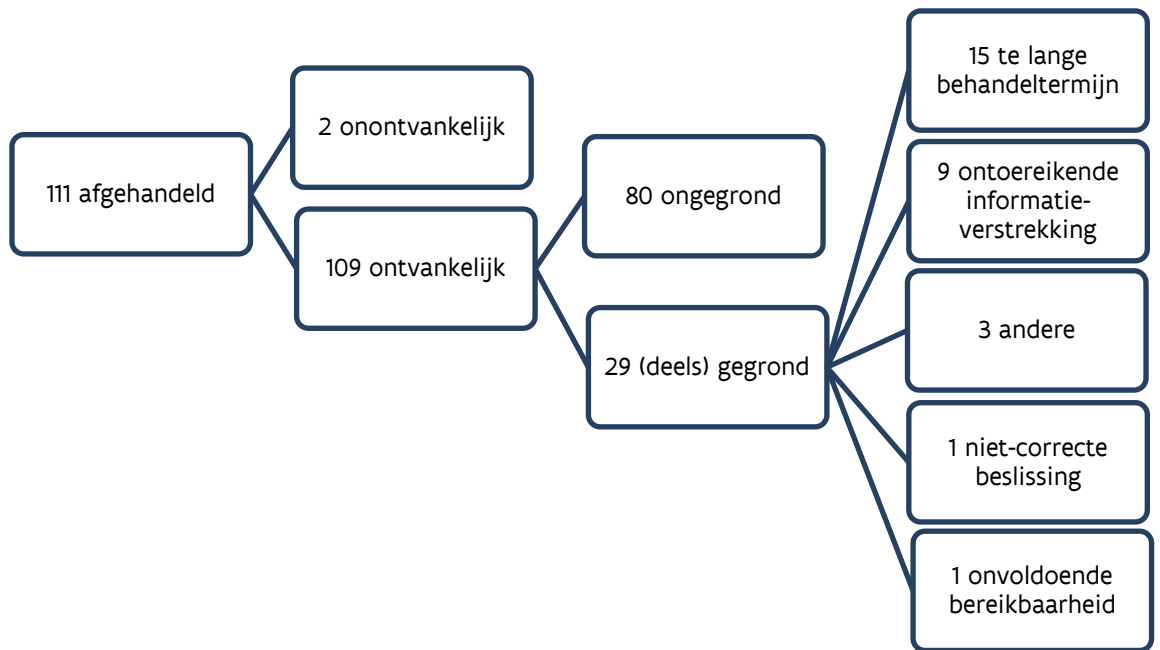
evolutie aantal ingediende klachten erfbelasting



Op het einde van het werkjaar 2017 stonden nog 8 klachten open.

Dit betekent dat in 2017 111 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

2 klachten onontvankelijk + 109 ontvankelijk → 80 ongegrond + 6 deels gegrond + 23 gegrond.

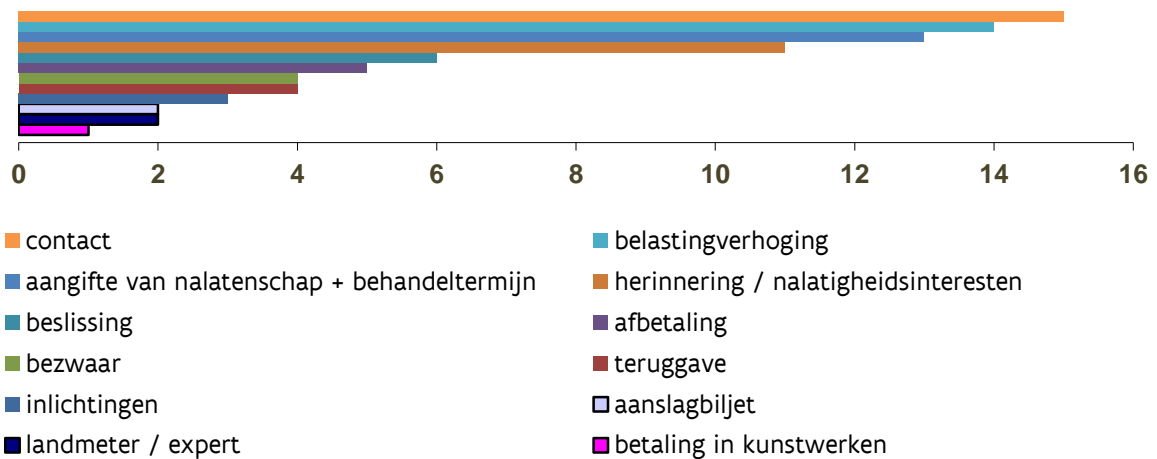


We verklaarden 2 klachten over de erfbelasting als onontvankelijk omdat de klacht geen betrekking had op de Vlaamse overheid en omdat de klager anoniem wenste te blijven. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (80):

Deze klachten handelden over verschillende onderwerpen, waarvan de 4 meest voorkomende thema's hieronder worden besproken:

kwalificatie ongegronde klachten ErfB



1) Contact.

- Burgers klaagden over de antwoordtermijn op een vraag, gesteld via het contactformulier, per brief of via e-mail.

Enkele van deze vragen hadden specifiek betrekking op een attest dat de erfbelasting was betaald en dat

gevraagd werd voor de vrijgave van de financiële tegoeden van de overledene.
De vragen werden telkens snel beantwoord.

- Burgers klaagden ook over de telefonische contacten met 1700 of met de Vlaamse Belastingdienst, meer bepaald dat ze onheus werden behandeld. Het was niet altijd mogelijk om het gesprek te traceren maar in die gevallen dat het gesprek werd teruggevonden en kon worden beluisterd, bleek dat de medewerker van 1700 of van de Vlaamse Belastingdienst zich tijdens het gesprek correct had gedragen en de juiste informatie had gegeven.

- Een burger klaagde dat hij de dossierbehandelaar telefonisch niet kon bereiken. We namen de proef op de som en kregen de dossierbehandelaar direct aan de lijn. Deze heeft de burger teruggebeld.

- Een burger klaagde dat de documenten met betrekking tot het overlijden van zijn vader niet naar zijn moeder werden gestuurd. Het aangifteformulier wordt echter niet automatisch verstuurd, maar kan worden aangevraagd bij de Vlaamse Belastingdienst of worden gedownload via de website.

Gelet op de vraag, heeft de Vlaamse Belastingdienst per post een aangifteformulier aan verzoekers moeder gestuurd.

- We ontvingen ook een klacht dat er via het contactformulier geen pdf's meer konden opgeladen worden. Ook dit hebben we uitgeprobeerd, maar ook hier stelden we geen problemen vast. De grootte van het door te sturen bestand mag evenwel maximaal 10MB zijn. Als deze grens wordt overschreden, dient het bestand in meerdere delen te worden geüpload of de aangifte kan ook steeds per brief worden ingediend.

- Een burger diende klacht in omdat hij het formulier 'aangifte van een nalatenschap' had aangevraagd via de website van de Vlaamse Belastingdienst, maar een repliek ontving van een particuliere jurist die voorstelde om alles te regelen tegen betaling. Uit onderzoek bleek dat verzoeker een verwante website (van die jurist) had geraadpleegd en niet de website van de Vlaamse Belastingdienst.

2) Belastingverhoging

Burgers klaagden over het feit dat er een belastingverhoging verschuldigd was

- wegens verzuim:

De erfbelasting wordt berekend op basis van de aangifte van nalatenschap die moet worden ingediend door de erfopvolgers. De Vlaamse Belastingdienst zal de aangifte naderhand steeds controleren, onder meer op de volledigheid ervan (of alles dat moest worden aangegeven ook werkelijk werd aangegeven).

Als uit de controle blijkt dat bepaalde goederen die deel uitmaakten van de nalatenschap niet werden aangegeven, zal er een brief worden verstuurd dat een ambtshalve aanslag wordt gevestigd voor de bijkomende erfbelasting en voor de belastingverhoging. Deze bedraagt 20% op de aanvullende rechten.

Men kan steeds reageren op een dergelijke brief, maar als de argumenten niet worden aanvaard zal de ambtshalve aanslag effectief worden gevestigd. In dat geval is nog steeds de beroepsprocedure mogelijk bij de dienst bezwaren van de Vlaamse Belastingdienst.

Deze klachten handelden over de aanrekening van de belastingverhoging wegens verzuim, maar uit de dossiers bleek dat zichtrekeningen, spaarrekeningen, levensverzekeringen niet werden aangegeven of dat een onroerend goed foutief werd aangegeven.

Een notaris klaagde dat hij de vergissing zelf spontaan had gemeld. Een kwijtschelding van de belastingverhoging in geval van spontane melding is wettelijk echter niet voorzien, maar de belastingverhoging wordt wel verminderd tot 10% van de erdoor verschuldigde rechten als een erfgenaam, legataris of begiftigde uit eigen beweging, en binnen tien maanden na het overlijden, een goed dat niet was opgenomen in de aangifte, alsnog aangeeft, wat hier het geval was.

- wegens tekortschatting:

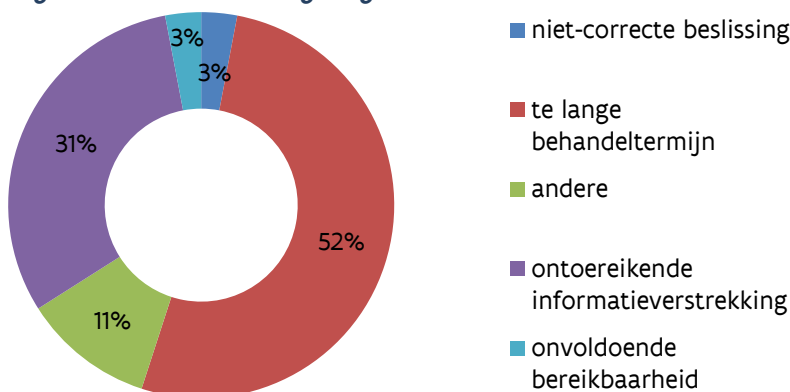
Een burger klaagde over de door de Vlaamse Belastingdienst veel te hoog geschatte waarde van een onroerend goed. De schatter is toen ter plaatse gekomen en er werd met de belastingplichtige een akkoord bereikt over de waarde (bleek nog steeds een tekortschatting te zijn).

Een andere burger klaagde over het feit dat de tekortschatting niet onmiddellijk werd opgenomen op het aanslagbiljet, terwijl men de aangifte toch al had bekeken. Als tekortschattingen worden vastgesteld, worden

antwoord heeft gekregen).

(Deels) gegronde klachten (29):

verdeling klachten erfbelasting volgens ombudsnormen



a) ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 15 klachten (42 in 2016)

Ook voor de erfbelasting hanteren we een norm van maximaal 6 maanden voor de behandeling van bezwaren / aangiftes van nalatenschap:

- 13 klachten over het uitblijven van de beslissing over een bezwaarschrift:

Het betrof bezwaren tegen de berekende erfbelasting en tegen een aangerekende belastingverhoging. De bezwaren dateerden van in 2015 of 2016 en konden voor het overgrote deel (met uitzondering van de bezwaren tegen een belastingverhoging) naar aanleiding van de klachten worden afgehandeld in 2017.

In verband met de behandeltermijn zal de nalatigheidsinterest over het betwiste gedeelte worden opgeschort als men na een termijn van zes maanden nog geen beslissing heeft gekregen. Met die opschorting was in één van deze beslissingen echter initieel geen rekening gehouden. Dit hebben we bijkomend voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst waarna de nalatigheidsinterest werd herberekend en herleid tot een lager bedrag.

Eén van deze klachten betrof een vraag om teruggave van eerder betaalde erfbelasting in een dossier uit 2002. Dit complex dossier werd door de administratie afgehandeld in juli 2017.

- 1 klacht over het uitblijven van aanslagbiljetten erfbelasting:

* Verzoekers ouders overleden in februari en in maart 2017. De aangiftes van nalatenschap werden ingediend op 24/4/2017, maar de aanslagbiljetten bleven uit. Er was blijkbaar een probleem waardoor er voor aangiftes die resulteerden in 0 euro erfbelasting geen aanslagbiljet werd verstuurd. Het probleem werd opgelost, maar voor reeds verwerkte aangiftes zoals die van verzoeker kon vooralsnog geen aanslagbiljet worden verstuurd.

- 1 klacht over de behandeltermijn van een vraag, gesteld via contactformulier:

* Verzoekster vroeg in maart 2017 via het contactformulier een afschrift van de ingediende aangifte + bijlagen. Zij kreeg een automatische ontvangst-reply, maar het antwoord bleef uit terwijl dergelijke contactformulieren doorgaans toch snel worden beantwoord. Deze vraag werd bovendien al eerder, in februari, gesteld aan dossierbehandelaar van de dienst taxatie, maar dit bleef zonder gevolg. Naar aanleiding van de klacht werd de vraag beantwoord (afschrift bezorgd) in juli 2017.

b) ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 9 klachten (5 in 2016)

- 4 klachten over het de gegeven informatie / uitblijven van informatie met onaangename gevolgen (aanrekening nalatigheidsinterest, verdere invordering):

aangetekend schrijven telt de datum van aangetekende zending als indieningsdatum.

De aangifte werd indertijd (2015) één dag te laat ontvangen, maar de envelop -met de barcode van aangetekende zending- werd niet bij het dossier gescand en de dossierbehandelaar ging niet na of de aangifte al dan niet aangetekend was ingestuurd.

In de aangifte werd melding gemaakt van de problemen die men had ondervonden om de aangifte in te dienen en de dossierbehandelaar besliste in dat verband om geen boete laattijdigheid aan te rekenen waardoor het aanslagbiljet zonder boete werd verstuurd in juni 2015.

Maar in maart 2017 werd plots toch nog een aanslagbiljet verstuurd voor een belastingverhoging van ruim 11.000 euro wegens laattijdige indiening. Hierbij werd bovendien een rekenfout gemaakt door de totale rechten te delen door 5 in plaats van te vermenigvuldigen met 5%, wat overeenkwam met een aanslagvoet van 20%.

We hebben hiervoor een bezwaar laten aanmaken tegen deze boete. De beslissing dateerde van juni 2017: de belastingverhoging was niet verschuldigd omdat de aangifte aangetekend en nog net tijdig werd verstuurd.

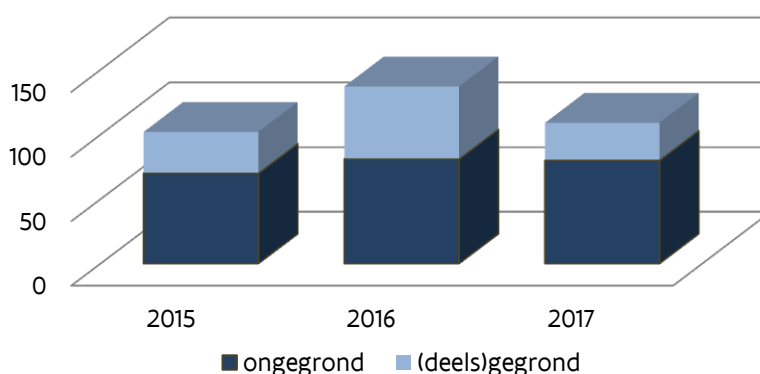
e) ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid**: 1 klacht (geen klachten in 2016).

* Deze klacht van medio augustus handelde over de onbeschikbaarheid van het contactformulier op de website van de Vlaamse Belastingdienst: het was niet mogelijk om via het contactformulier een aangifte van nalatenschap in te dienen. Verzoeker heeft dit meermaals geprobeerd maar kreeg telkens een foutmelding, wat te wijten was aan problemen met de VFP-webservices.

f) De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2017 niet toegekend (evenmin in 2016).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2015, het jaar van overname van de inning door de Vlaamse Belastingdienst:

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



De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,049%.

In 2017 was er een sterke procentuele daling van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van 2016: voor 26,61% van de ontvankelijke klachten over de erfbelasting werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 40,88% in 2016.

6.5 Andere

- De klachtendienst ontving in 2017 64 klachten over de sector 'andere' (42 klachten in 2016).
Deze klachten waren allen **onontvankelijk** omdat ze geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

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 1/1/2016 kon een vrijstelling inzake kilometerheffing aangevraagd worden bij de Vlaamse Belastingdienst.

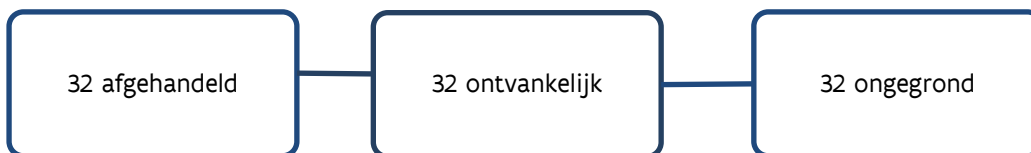
In wettelijk bepaalde gevallen kan de dienstverleningsovereenkomst worden geschorst door de dienstverlener, bijvoorbeeld als niet wordt voldaan aan de betalingsverplichting tegenover de dienstverlener of als men nalaat een defect aan de OBU te melden. De dienstverlener zal de houder van het voertuig 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.

- De klachtendienst ontving in 2017 34 klachten over de kilometerheffing (27 klachten in 2016).

Op het einde van het werkjaar 2017 stonden nog 2 klachten open.

Dit betekent dat in 2017 **32 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

32 klachten ontvankelijk → 32 ongegrond.



Ongegronde klachten (32):

- 28 klachten over de administratieve geldboete.

* Het betrof voornamelijk klachten na ontvangst van een proces-verbaal met de uitnodiging tot betaling van een boete van 1.000 euro of van 1.018 euro (na indexatie) omdat de dienstverleningsovereenkomst was geschorst op het moment van gebruik van de weg. De processen-verbaal werden echter correct opgesteld op basis van de vastgestelde overtredingen.

Men betwistte telkens het proces-verbaal omdat er een probleem was met de OBU of met de betaling (saldo stond te laag). Sommigen onder hen hadden gereageerd bij de dienstverlener en legden een referentienummer van dat contact voor. Anderen meenden wel correct geregistreerd te zijn en altijd tol te hebben betaald.

We hebben deze klachten overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek. Een aantal van deze betwistingen werden vrij snel ingewilligd of afgewezen, bijvoorbeeld omdat het contact met de dienstverlener dateerde van ná de vaststelling van de overtreding.

Bij sommige van deze betwistingen stelde de Vlaamse Belastingdienst na een eerste onderzoek vast dat er

die dag geen tolsignaal was geweest in Vlaanderen en dat op basis van die informatie de opgelegde boete werd bevestigd. De belastingplichtige kreeg wel nog de kans om zich te wenden tot de dienstverlener als men van mening was dat er een probleem was met de OBU. Men kreeg dan twee maanden uitstel van betaling om bewijzen daarvan te verzamelen bij de dienstverlener.

* We registreerden twee klachten waarbij men aanvoerde niet de eigenaar te zijn van de beboete vrachtwagen. Ook deze klachten hebben we overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst. In beide gevallen bleek Axxès de dienstverlener te zijn. Beide betwistingen werden ingewilligd.

* Twee klachten hadden betrekking op beboete kampeerauto's. Ook deze klachten hebben we overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst. Beide betwistingen werden ingewilligd: de ene kampeerauto werd door de DIV met terugwerkende kracht naar datum van inschrijving geregistreerd als kampeerauto. Voor de andere, Duitse kampeerauto werd het inschrijvingsbewijs opgevraagd waaruit bleek dat het effectief een kampeerauto betrof.

* In twee gevallen werd de negatieve beslissing van de Vlaamse Belastingdienst aan ons voorgelegd met de vraag om te bemiddelen.

De ene klacht handelde over het feit dat de OBU onterecht op rood stond, maar er werd effectief geen kilometerheffing betaald op het moment van de vaststelling van de overtreding. Bij dergelijke waarschuwing (rood lampje) moet direct contact worden opgenomen met Satellic en dit was pas later gebeurd na de vaststelling van de overtreding.

De andere klacht had betrekking op een testrit met een vrachtwagen met handelaarsplaat en dat deze plaat zou zijn vrijgesteld. Een handelaarsplaat valt -in tegenstelling tot een proefrittenplaat- echter wel onder het toepassingsgebied van de kilometerheffing.

In beide gevallen hebben we de beslissing dan ook bevestigd.

- 1 klacht over een controle:

* Verzoeker klaagde dat bij een controle op de baan 6 overtredingen inzake kilometerheffing moesten worden betaald, terwijl 4 overtredingen hem niet bekend waren en 2 andere boetes eerder werden betwist. Hiervan waren er 5 overtredingen vastgesteld op Vlaamse wegen waarvoor de Vlaamse Belastingdienst telkens een PV had gestuurd naar het correcte adres van de belastingplichtige. Boetes zijn voorts onmiddellijk te betalen en de betaling kan geëist worden in geval van een controle op de weg.

Een zesde PV bleek afkomstig van het Waals Gewest. Als bij een controle door de Vlaamse Belastingdienst blijkt dat er ook overtredingen inzake kilometerheffing zijn in de andere gewesten, kunnen deze boetes eveneens door de Vlaamse Belastingdienst worden geïnd en worden deze gelden nadien overgemaakt aan het gewest waar de overtreding is vastgesteld.

Verzoeker betwistte 2 van de Vlaamse PV's, maar de administratie meldde ruim vóór de controle dat de boetes correct waren uitgeschreven en verschuldigd bleven.

- 1 klacht over 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 hebben deze klacht overgemaakt aan Satellic waarna de klacht uitgebreid werd beantwoord door de klachtenmanager van Satellic.

- 1 klacht over een vrijstellingsaanvraag:

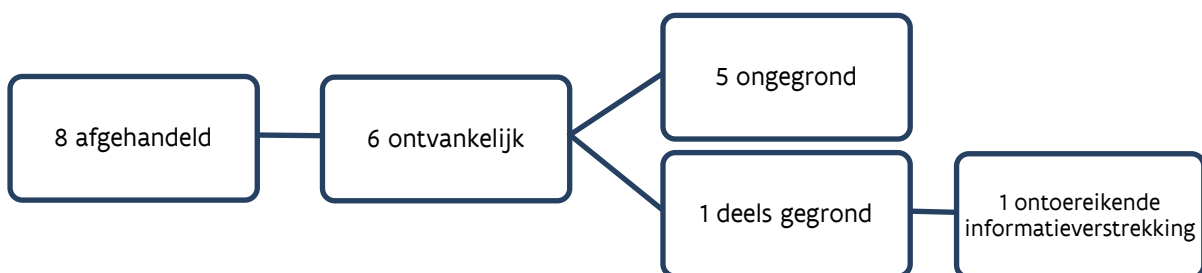
* Verzoekster heeft voor haar paardenvrachtwagen met een O-nummerplaat wel degelijk een OBU nodig. Het maakt in dit verband geen verschil dat de paarden enkel vervoerd worden voor de uitoefening van een hobby en niet voor beroepsmatige doelen.

- 1 klacht over de behandeltermijn van een betwisting:

* De belastingplichtige kreeg echter binnen de 6 maanden het bericht dat de boetes niet verschuldigd waren.

6.7 Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen

- In 2017 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 1.440 aanslagbiljetten (op basis van kohierartikel). Deze aanslagen hadden voor een klein deel betrekking op de lijst verwaarlozing voor het vierde kwartaal 2016, maar voor het overgrote deel op de lijst ongeschikt/onbewoonbaar voor het vierde kwartaal 2016 en voor het eerste, tweede en derde kwartaal 2017 (1.323 aanslagen). Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedroeg het totaal aantal verzonden aanslagbiljetten 2.042. De administratie verstuurde in 2017 eveneens 851 herinneringen. 399 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder. De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2017 1.437 bezwaarschriften en nam een beslissing over 2.258 bezwaren.
- De klachtendienst ontving in 2017 8 klachten over de verkrottingsheffing woningen (14 klachten in 2016). Deze **8 klachten werden afgesloten** in 2017 en kregen volgende evaluatie:
6 klachten ontvankelijk → 5 ongegrond + 1 deels gegrond.



We kwalificeerden 2 klachten over de verkrottingsheffing woningen als onontvankelijk omdat de klacht geen betrekking had op de Vlaamse overheid en omdat de klager anoniem wenste te blijven. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (5):

- 3 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:

* Verzoeker klaagde dat hij een verkrottingsheffing moet betalen, terwijl het besluit tot ongeschikt/onbewoonbaarverklaring zou zijn opgeheven. De brief over de opheffing dateerde echter van ná de belastbare datum. Bovendien bleek uit navraag bij de stad Antwerpen dat het opheffingsbesluit terug werd ingetrokken omdat verzoeker niet had voldaan aan de stedenbouwkundige voorschriften. Hierdoor werd het pand nog steeds niet geschraapt uit de inventarislijst.

* Verzoeker klaagde dat hij twee verkrottingsheffingen moet betalen voor twee woongelegenheden, terwijl deze werden gerenoveerd. De door de inventarisbeheerder toegekende schorsing wegens renovatiewerken dateerde echter van ná de belastbare data. Verzoeker zou eerst niet hebben geweten dat deze schorsingsmogelijkheid bestond, maar de inventarisbeheerder had hem meermaals aangeschreven over een mogelijke schorsing wegens renovatiewerken en had daarbij gewezen op de documenten die moesten worden voorgelegd.

* Verzoeker contacteerde de klachtendienst omdat zijn bezwaar onfair en op een zeer eenzijdige wijze zou zijn behandeld door de Vlaamse Belastingdienst. De administratie zou volgens verzoeker namelijk gezwegen hebben over een dubbele belasting met de stad Leuven, maar dat argument werd helemaal niet aangehaald in de bezwaren. Dat de wetgeving (decentralisatie van de verkrottingsheffing) gewijzigd is vanaf het

aanslagjaar 2017 doet geen afbreuk aan de wetgeving die van kracht was op het moment dat de heffingen verschuldigd waren (aanslagjaren 2011 tot en met 2016). Naast de Vlaamse heffing kon de gemeente toen namelijk ook een eigen heffing opleggen. Dit betrof twee verschillende belastingen, die volgens een eigen reglementering werden geheven.

Verzoeker klaagde ook over de hoogte van de heffingen. De wijze waarop de verkrottingsheffing wordt berekend is echter wettelijk bepaald, volgens een welbepaalde berekeningsformule. Daarbij zijn onder meer volgende factoren van belang: het aantal jaren dat het gebouw of de woning is opgenomen op de inventarislijst en het kadastraal inkomen, dat eventueel vermenigvuldigd wordt met een breuk als er zich verschillende gebouwen of woningen op een kadastraal perceel bevinden. Deze berekeningsformule werd door de Vlaamse Belastingdienst op een correcte wijze toegepast, op basis van de gegevens van de inventarisbeheerder over de oppervlakteverhouding van de wooneenheden.

- 1 klacht na ontvangst van een aanmaning:

* Verzoeker ontving een aanmaning tot betaling van de gerechtsdeurwaarder en klaagde dat er een fout werd begaan omdat de kamer nooit heeft leeggestaan. In zijn bezwaar voerde hij echter aan dat de woongelegenheden werd ontmanteld. Het bezwaar werd afgewezen door de Vlaamse Belastingdienst en de heffing is verschuldigd omdat het besluit tot ongeschiktverklaring nog niet werd opgeheven.

- 1 klacht over het uitblijven van de teruggave van een reeds betaalde verkrottingsheffing:

* Verzoeker meende recht te hebben op een teruggave van de verkrottingsheffing omdat het besluit tot ongeschiktverklaring ondertussen werd opgeheven. Het opheffingsbesluit en de daarop volgende schrapping van het pand uit de inventaris dateerden echter van ná de verjaringsdatum van inventarisatie en hadden dan ook geen invloed op de heffing aangezien deze eerder volledig verschuldigd was.

Deels gegronde klachten (1):

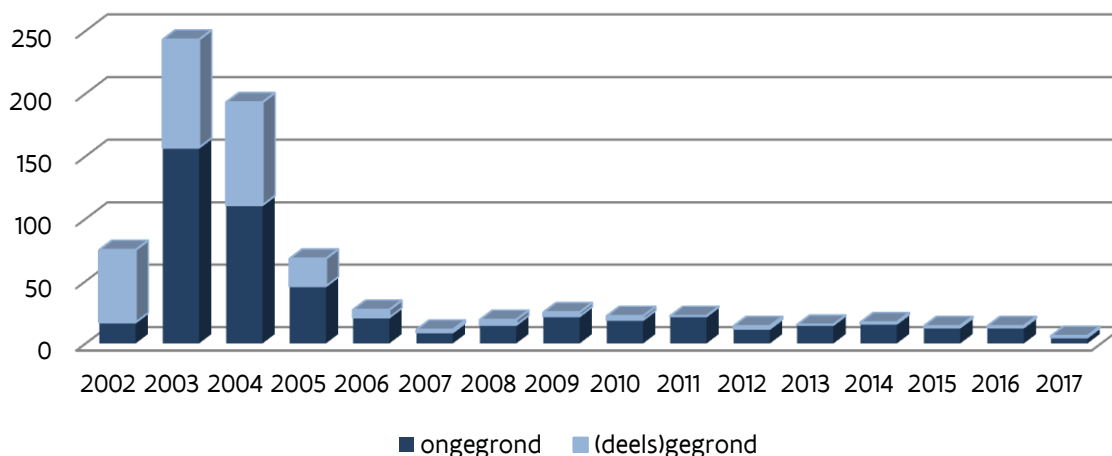
a) ombudsnorm ontoereikende informatieverstrekking: 1 klacht

* Verzoeker reageerde tegen de aanmaning van de gerechtsdeurwaarder omdat hij van mening is dat de heffingen verjaard zijn. De administratie liet hem via de gerechtsdeurwaarder weten dat de vorderingen niet verjaard zijn aangezien de gerechtelijke procedures de verjaringstermijn hebben opgeschort. In een volgende reactie werd de verjaring nogmaals zeer uitgebreid ingeroepen en beargumenteerd. Deze reactie werd echter niet meer beantwoord. De invordering werd ook niet opgeschort met als gevolg dat er een dwangbevel werd betekend.

Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst verzoekers argumentatie uitvoerig beantwoord en weerlegd en werden de kosten -die tot dan gemaakt waren na de onbeantwoorde reacties- ten laste van de administratie genomen.

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2017:

verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten verkrottingsheffing woningen



Het aantal klachten over de verkrottingsheffing woningen was in 2017 historisch laag. Verwacht wordt dat het aantal klachten over deze heffing ook in de toekomst beperkt zal blijven, gelet op het feit dat een deel van de heffingen nu bij de gemeenten ligt.

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,39%.

6.8 Leegstandsheffing bedrijfsruimten

- In 2017 werden 745 aanslagbiljetten leegstandsheffing bedrijfsruimten (op basis van kohierartikel) verstuurd. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 1.092.

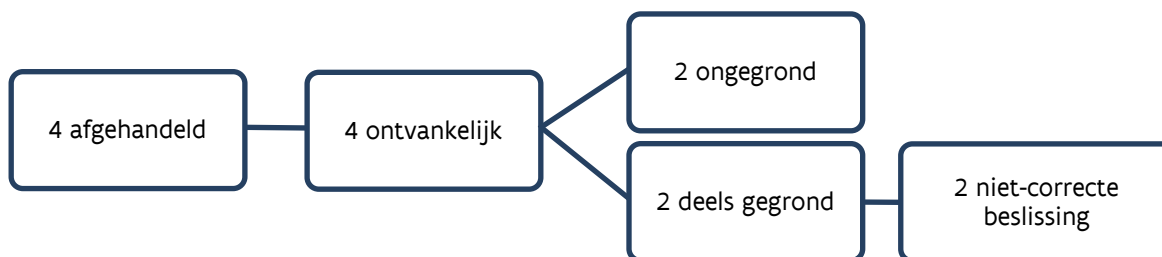
De administratie verstuurde in 2017 488 herinneringen.

Er werden in de loop van het jaar 319 bezwaarschriften ingediend. De administratie handelde 329 bezwaarschriften af.

- De klachtendienst ontving in 2017 4 klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten (geen klachten in 2016).

Deze 4 klachten werden afgesloten en kregen volgende evaluatie:

4 klachten ontvankelijk → 2 ongegrond + 2 deels gegrond.



Ongegronde klachten (2):

* Verzoekster klaagde over de vele nalatigheidsinteressen die verschuldigd zijn omdat de Vlaamse Belastingdienst de gerechtelijke procedure niet tijdig had geactiveerd. Nalatigheidsinteressen worden echter niet

opgeschort omwille van het indienen van een verzoekschrift. Het betrof een geschil dat 11 jaar heeft aangesleept, maar in principe is de belastingplichtige de meest gerede partij om een rechtszaak te activeren. Hier was de belastingplichtige echter niet verschenen ter zitting, noch vertegenwoordigd geweest. De zaak werd dan uiteindelijk geactiveerd op vraag van de Vlaamse Belastingdienst.

* Verzoeker ontving een betalingsherinnering en meent dat de heffing niet verschuldigd is omdat het pand werd verkocht. Deze aanslag bleef echter effectief verschuldigd omdat de belaste bedrijfsruimte verkocht werd in een periode van opschorting (wegens vernieuwing).

Deels gegronde klachten (2):

a) ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 2 klachten

* Verzoeker ontving eind december 2016 een aanslagbiljet voor een onroerend goed dat hem niet bekend was, maar waar hij wel met zijn naam en rijksregisternummer aan gekoppeld werd.

Uit de beschikbare databanken bleek dat een andere persoon eigenaar was.

De Vlaamse Belastingdienst krijgt slechts beperkte gegevens door van de inventarisbeheerder en koppelt daar de juiste belastingplichtigen aan. Vooraleer over te gaan tot inkohiering, doet de administratie voorts controles op onder meer de gegevens over de eigenaars, maar blijktbaar was het hier niet opgevallen dat de eigenaarsgegevens niet correct waren.

Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst deze heffing ontheven.

* Verzoeker klaagde over het feit dat de heffing voor 2016 (aanslagbiljet van eind december 2016) in september 2017 moest worden betaald via notificatie bij de notaris terwijl de hoeve eind december 2015 werd overgedragen op zijn zoon, waarna het pand werd afgebroken. De notaris had bij de Vlaamse Belastingdienst gereageerd en had erop gewezen dat verzoeker geen eigenaar meer was sinds december 2015. De administratie antwoordde echter dat de heffing volledig opeisbaar bleef omdat er geen bezwaarschrift werd ingediend binnen de wettelijke bezwaartermijn.

Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst deze heffing toch ontheven omdat was voldaan aan de voorwaarden inzake ambtshalve ontheffing. Het aanschrijven van een foutieve eigenaar betreft immers een materiële vergissing.

6.9 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 2017 één klacht over de afdeling vastgoedtransacties (6 klachten in 2016).

Deze klacht werd afgesloten en was gegrond:

1 klacht ontvankelijk → 1 gegrond



Gegronde klachten (1):

a) ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 1 klacht

* Verzoeker was geïnteresseerd in een hoeve waarvan de verkoop werd geafficheerd en hij deed een bod in november 2016. Vastgoedtransacties antwoordde dat men het bod goed had ontvangen en dat men hem op de hoogte zou houden van het verloop van de verdere procedure, maar deze info bleef uit. De administratie had namelijk opgemerkt dat de VLM een recht van voorkeur had bij de verkoop en dat dus in eerste instantie, voorafgaand aan de verkoop, een aanbod tot aankoop diende te worden gedaan aan de VLM. Verzoeker kreeg in dit verband ook niet de juiste informatie op zijn vraag naar de datum waarop het dossier dan aan de VLM werd voorgelegd.

6.10 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.

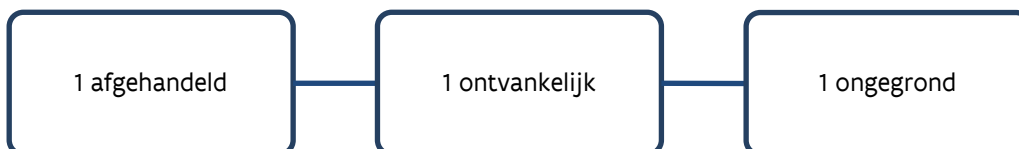
De CIC vervult een horizontale functie ten behoeve van andere beleidsdomeinen wanneer de Vlaamse regering daartoe beslist. Ze is opgericht om de invorderingsexpertise te centraliseren en treedt op wanneer bepaalde sommen niet meer geïnd kunnen worden door de behandelende administraties. Tussen de verzoekende administratie en het Agentschap Vlaamse Belastingdienst wordt telkens een samenwerkingsakkoord afgesloten.

Zo werden betreffende de samenwerking met het Zorgfonds 17.560 dossiers overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

- De klachtendienst ontving in 2017 één klacht over de centrale invorderingscel (2 klachten in 2016).

Deze klacht werd afgesloten en was ongegrond:

1 klacht ontvankelijk → 1 ongegrond.



Ongegronde klachten (1):

* Verzoeker klaagde over de invordering van een administratieve boete 'energieprestatie en binnenklimaat' in opdracht van het Vlaams Energieagentschap. Hij betwistte de boete, maar uit onderzoek bleek dat zijn bezwaar in het verleden was afgewezen door het VEA en dat hij daartegen niet in beroep was gegaan waardoor de boete definitief verschuldigd was.

De CIC heeft het dossier op een correcte wijze behandeld: er werd aan verzoeker een laatste kans gegeven om de boete te betalen zonder extra kosten, voordat een gerechtsdeurwaarder zou worden ingeschakeld.

6.11 Planbatenheffing

- De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2017 847 originele aanslagbiljetten inzake de planbatenheffing. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten werden 1.526 aanslagbiljetten verstuurd.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2017 582 bezwaren en handelde in de loop van 2017 598 bezwaren af.

- De klachtendienst ontving eind december 2017 één klacht over de planbatenheffing (geen klachten in 2016), die nog openstond op 31 december 2017.

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 2017 geen enkele klacht over de dienst derdengeschillen (evenmin klachten in 2016).

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

7.1 Natraject aanbevelingen 2016 van de Vlaamse Ombudsdienst

Hieronder volgt de bespreking van enkele aandachtspunten uit het jaarverslag 2016 van de Vlaamse Ombudsdienst:

- *de vraag naar meer maatwerk op het aanslagbiljet:*

"Het Vlaams Fiscaal Platform biedt vele mogelijkheden tot maatwerk op het aanslagbiljet. Een digitale overheid laat zijn burger niet zoeken naar de juiste informatie, maar biedt informatie actief aan op de juiste plaats én op het juiste moment. Het Vlaams Fiscaal Platform laat toe daar een algemeen principe van te maken."

Reactie van de Vlaamse Belastingdienst:

De Vlaamse Belastingdienst staat achter deze aanbeveling en zal dit als algemeen principe ook hanteren naarmate de diverse heffingen fasegewijs – en binnen de beschikbare ICT capaciteit en budgettaire middelen – gemigreerd worden naar het VFP2.

- *i.v.m. de belastingverhoging bij aanvullende registratiebelasting:*

"... blijft de Ombudsman vinden dat de decreetgever in deze verlengdetermijndossiers de belastingverhoging hoort te schrappen. Het is namelijk een verdedigbaar principe dat de burger iets in zijn voordeel mag verwachten als de overheid extra mogelijkheden voor zichzelf creëert. In dit geval had de decreetgever Vlabel uitzonderlijke extra invorderingstijd verleend om die oude dossiers alsnog te kunnen invorderen."

Reactie van de Vlaamse Belastingdienst:

Enkel de eerste aanvullende aanslagen zijn mogelijk te beschouwen als "verlengdetermijndossiers" (de oudste overgenomen dossiers gingen over akten van 2006, de eerste navorderingen werden verstuurd in maart 2016 – tegen eind 2016 waren nagenoeg alle dossiers m.b.t. akten van 2006 en 2007 verwerkt).

Het lijkt de Vlaamse belastingdienst belangrijker om in te zetten op

- Informatie via het aanslagbiljet
- De mogelijkheid om een afbetalingsplan aan te vragen
- Snellere navorderingen voor recente verrichtingen
- Via decreet : normale betaaltermijn i.p.v. onmiddellijke betaling voor navorderingen

Die opgesomde maatregelen worden inmiddels toegepast of werden gerealiseerd (zie ook hierna).

Anderzijds dient men toch de gelijke behandeling van de belastingplichtigen te bewaren. Tenslotte hebben de bedoelde belastingplichtigen niet voldaan aan een voorwaarde tot behoud van het gunstregime en kan er geen onderscheid gemaakt worden naargelang het tijdstip van de navordering. Overigens hebben deze belastingplichtigen langer over de verschuldigde gelden kunnen beschikken.

- *i.v.m. de betaaltermijn bij aanvullende registratiebelasting:*

"Een andere aanbeveling betreft de betaaltermijn van die aanvullende heffingen. Deze volgen het regime van de registratiebelasting, die onmiddellijk betaald moet worden omdat dit bedrag al geprovisioneerd wordt bij de notaris bij het verlijden van de akte. Maar voor de aanvullende aanslagbiljetten geldt zo'n provisie niet, en toch moeten ook deze onmiddellijk betaald worden. De burger is zich lang niet altijd bewust dat hij een bepaalde domicilieperiode niet heeft nageleefd en dan plots aanvullende rechten moet betalen. Het verdient aanbeveling om voor aanvullende heffingen registratiebelasting de betaaltermijn op de gewone 2 maanden te brengen."

Reactie van de Vlaamse Belastingdienst:

Deze aanbeveling werd doorgevoerd via het decreet van 8/12/2017 houdende onder meer diverse fiscale bepalingen. Er wordt een betalingstermijn toegekend van 2 maanden vanaf verzenddatum van het aanslagbiljet.

7.2 Natraject aanbevelingen 2016 van de klachtendienst

We hebben in 2016 een aanbeveling geformuleerd 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.

Reactie van de Vlaamse Belastingdienst:

In de tweede uitnodiging tot aangifte worden sinds maart 2017 de contactgegevens van de dossierbehandelaar vermeld. De huidige formulering (de brief begint met volgende zin : “Volgens de gegevens waarover de Vlaamse Belastingdienst beschikt, bent u gekend als erfopvolger van ...”) lijkt ons voldoende afgezwakt en bovendien moeten we er ook zorg voor dragen dat de brief juridisch correct blijft. Zolang men niet verworpen heeft, is men immers wel degelijk gekend als erfopvolger. Het is niet de kerntaak van een belastingadministratie om de burgers te informeren over de mogelijkheden inzake het erfrecht. Dit is een burgerlijke kwestie, waarvoor beter een beroep kan worden gedaan op een notaris.

Uiteraard staat de dossierbehandelaar ter beschikking om vragen zo goed mogelijk te beantwoorden, maar een standaardbrief lijkt niet het ideale instrument om de mogelijkheden inzake erfrecht te overlopen. Er kan bovendien ook onvoldoende specifieke info gegeven worden (vb. de mogelijkheid om te verwerpen vermelden zal niet in elke casus relevant zijn).

7.3 Evolutie klachtenbeeld

Wat de verkeersbelastingen en de onroerende voorheffing betreft, tonen volgende tabellen een overzicht van het aantal (deels) gegronde klachten per ombudsnorm, gedurende de voorbije 7 jaar.

Ombudsnorm / Jaar	Onroerende voorheffing						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Te lange behandeltermijn	73	48	6	6	7	20	40
Ontoereikende informatieverstrekking	12	14	8	7	1	3	6
Andere	19	14	6	2	2	2	4
Niet-correcte beslissing	16	19	6	7	9	11	19
Onvoldoende bereikbaarheid	11	1	5	3	1	0	5
Onheuse bejegening	2	0	0	0	0	0	0

De onroerende voorheffing is een belasting die door de Vlaamse Belastingdienst wordt geïnd vanaf het aanslagjaar 1999. Het aantal klachten dat we in 2017 hebben geregistreerd (479), is het op één na hoogste aantal sinds de registratie van klachten vanaf 2002. De burger leek deze jaarlijkse belasting dan ook minder goed te kunnen aanvaarden.

Niettegenstaande de numerieke toename -zelfs een verdubbeling van het aantal (deels) gegronde klachten-, noteerden we een procentuele daling (van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten). Vele klachten waren immers niet gegrond.

Toch moet er blijvend aandacht worden besteed aan een stabiel verzendritme van aanslagbiljetten (onder 'te lange behandeltermijn': 27 terecht klachten) en aan de kwaliteit van aanslagbiljetten en van beslissingen ('niet-correcte beslissing: 19 terecht klachten).

Ombudsnorm / Jaar	Verkeersbelastingen						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Te lange behandeltermijn	195	59	5	2	1	2	2
Ontoereikende informatieverstrekking	75	36	15	9	5	2	6
Andere	67	25	10	29	9	4	6
Niet-correcte beslissing	10	11	7	4	3	6	2
Onvoldoende bereikbaarheid	8	6	1	2	0	0	4
Onheuse bejegening	1	2	0	0	0	0	0

Het aantal (deels) gegronde klachten over de verkeersbelastingen is in 2017 lichtjes gestegen, zowel numeriek als procentueel. Het aantal klachten bleef echter zeer beperkt in verhouding tot wat de Vlaamse Belastingdienst hiervoor heeft uitgestuurd.

Wat de erfbelasting en de registratiebelasting betreft, toont volgende tabel een overzicht van het aantal (deels) gegronde klachten per ombudsnorm, gedurende de voorbije 3 jaar:

Ombudsnorm / Jaar	Erfbelasting				Registratiebelasting		
	2015	2016	2017		2015	2016	2017
Te lange behandeltermijn	15	42	15		3	8	11
Ontoereikende informatieverstrekking	10	5	9		2	12	4
Andere	6	5	3		1	5	6
Niet-correcte beslissing	1	4	1		5	8	2
Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	1		1	0	0
Onheuse bejegening	0	0	0		0	0	0

We noteerden zowel voor de erfbelasting als voor de registratiebelasting een numerieke en een procentuele daling van het aantal (deels) gegronde klachten (ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten). De overname van de inning van deze belastingen lijkt wat het aantal (al dan niet terechte) klachten betreft vlot te zijn verlopen.

7.4 Aanbevelingen 2017 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 2017 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 in nauw contact met de burger.

De klachten van 2017 weerspiegelen dan ook voornamelijk de bekommernissen van de burger over de werking van de Vlaamse Belastingdienst.

Alle (deels) gegronde klachten werden ook in 2017 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 - de behandeltermijn van bezwaren inzake erfbelasting.

We hebben gevraagd om deze bezwaren zo snel mogelijk te behandelen, binnen de 6 maanden na ontvangst van het bezwaar.

Dat hieraan tegemoet werd gekomen blijkt uit het feit dat dit type klachten in de loop van 2017 stilaan is uitgedoofd. De behandeltermijn van bezwaren tegen de belastingverhoging blijft wel nog steeds een aandachtspunt.

- de behandeltermijn van aanvragen tot teruggave van de registratiebelasting.

We hebben gevraagd om extra aandacht te besteden aan de verwerking van aktes en om vragen van de verkopers voor een teruggave van de registratiebelasting ook effectief direct te registreren.

Ook dit type klachten is afgenomen in de loop van 2017.

We hebben voorts onderzoek laten uitvoeren m.b.t. de regelgeving verkeersbelasting en LEZ Antwerpen inzake euronorm.

Sinds de vergroening van de verkeersbelasting wordt bij de berekening van de tarieven rekening gehouden met de brandstofsoort, de CO₂-uitstoot en de euronorm.

Wanneer de CO₂-uitstoot of de euronorm niet gekend zijn bij de DIV, wordt gebruik gemaakt van waarden die wettelijk zijn bepaald. De euronorm is daarbij afhankelijk van de eerste inschrijvingsdatum van het voertuig. In dit verband stelden we een inconsistentie vast tussen de regelgeving verkeersbelasting (Vlaamse Codex Fiscaliteit) en LEZ Antwerpen (besluit Vlaamse Regering) inzake de datum vanaf wanneer een voertuig voldoet aan euronorm 1 in die gevallen dat er geen euronorm gekend is. Sommige voertuigen kunnen dan namelijk niet genieten van de voordeligere tarieven berekend op basis van euronorm 1 maar worden wel toegelaten tot de LEZ Antwerpen als een euronorm 1.

Uit het onderzoek bleek dat de decretaal bepaalde datum van eerste inschrijving (VCF) door de Vlaamse Belastingdienst correct wordt toegepast.

Als aanbeveling 2017 formuleren we één aanbeveling over de verkeersbelasting, nl. dat een schrapping van een nummerplaat steeds een volledige automatische herziening van de verstuurde aanslagbiljetten voor deze nummerplaat tot gevolg zou moeten hebben (vanaf de maand van schrapping) en niet enkel van het lopende aanslagjaar.

Retroactieve schrappingen worden wel verwerkt maar enkel indien de schrappingsdatum in het lopende aanslagjaar van de (verjaring van) inschrijving valt.

We hebben hierover niet direct klachten ontvangen, maar dit wel verschillende malen opgemerkt bij de behandeling van klachten over de ontvangst van betalingsdocumenten voor voertuigen die al lange tijd niet

bezwaar, van een nog openstaand bedrag aan nalatigheidsinterest, van betalingen aan de gerechtsdeurwaarder.

De invordering zat dikwijls al in de fase van herinnering of van laatste herinnering, soms al bij de gerechtsdeurwaarder.

In bepaalde gevallen had de Vlaamse Belastingdienst reeds een negatieve beslissing verstuurd of min of meer hetzelfde geantwoord op een vraag, maar ging men daar niet mee akkoord en betaalde men pas na ons antwoord.

- Wat betreft de ongegronde klachten over de verkeersbelastingen bleek verzoening ook onder meer uit de positieve reacties op onze antwoorden: *“Bedankt, daar had ik niet aan gedacht”, “Bedankt voor uw vakkundige en heldere toelichting”, “Bedankt voor de informatie, ik zal alles in orde brengen”, “Bedankt voor de correcte afhandeling”, “Bedankt voor de snelle reactie en de goed begrijpende mail. Dit noem ik open communicatie”,*

De verzoening bleek ook uit het feit dat de burgers na ons antwoord een afbetalingsplan hebben aangevraagd en daarvoor de nodige bewijsstukken hebben voorgelegd, dat ze hun nummerplaten eindelijk hebben laten schrappen (voor voertuigen die al jaren niet meer in hun bezit waren), dat de Vlaamse Belastingdienst na onze tussenkomst vooralsnog de oude tarieven verkeersbelasting heeft toegepast,

De verzoening bleek daarnaast uit betalingen van openstaande bedragen waarvoor al een herinnering of een laatste herinnering was verstuurd, of waarvoor al een gerechtsdeurwaarder was ingeschakeld. De verkeersbelasting werd soms betaald na ons antwoord terwijl men eerder een negatieve beslissing had gekregen waarmee men niet akkoord ging.

- Wat betreft de ongegronde klachten over de registratiebelasting bleek verzoening ook onder meer uit de positieve reacties op onze antwoorden: *“Bedankt voor de opvolging”, “Hartelijk bedankt voor de moeite die u deed”,*

Voor het overige bleek de verzoening vooral uit betalingen die werden uitgevoerd na ons antwoord: men betaalde tijdig het volledige bedrag waardoor er geen nalatigheidsinteressen verschuldigd waren. Of men betaalde vooralsnog een openstaande schuld of een nog resterend bedrag aan nalatigheidsinterest. De invordering ervan bevond zich soms al in de fase van herinnering of van laatste herinnering.

- Wat betreft de ongegronde klachten over de erfbelasting bleek verzoening ook onder meer uit de positieve reacties op onze antwoorden: *“Bedankt voor de gedane moeite”, “Hartelijk bedankt voor uw uitgebreid en duidelijk antwoord. Ik doe het nodige zoals u mij hebt aangeraden”,*

Voor het overige bleek de verzoening vooral uit betalingen die werden uitgevoerd na ons antwoord terwijl hiervoor reeds een herinnering of een laatste herinnering was verstuurd.

8 Wat is veranderd / welke veranderingen zijn gepland?

8.1 Aanvullende registratiebelasting en belastingverhoging wegens niet-naleving van de voorwaarden tot behoud van bepaalde gunstregimes.

Er wordt voorzien dat de betaaltermijn voor de aanvullende registratiebelasting en de bijhorende belastingverhoging wegens niet-naleving van de voorwaarden tot behoud van bepaalde gunstregimes (abattementen, klein beschrijf, meeneembaarheid) voortaan twee maanden zal bedragen. Er zal dus niet langer een onmiddellijke betalingsverplichting gelden.

De wijziging van deze betaaltermijn werd doorgevoerd bij een decreet dat in werking trad op 24/12/2017. Alle dergelijke dossiers die nu worden verwerkt krijgen dus een betaaltermijn van 2 maanden.

8.2 Hervorming van het huidige belastingstelsel inzake erfbelasting.

De draagwijdte van recente wijzigingen aan het erfrecht en de mogelijke impact ervan op de Vlaamse erfbelasting worden onderzocht. Voor de nieuwe rechtsfiguren zoals de erfenissprong, de globale erfovereenkomst en de nieuwe wettelijke voortzetting van het vruchtgebruik door de langstlevende echtgenoot moet een correcte fiscale benadering worden uitgewerkt. Voorts zal er aandacht worden besteed aan de hoge belastingdruk in de zijlijn waarbij een vereenvoudiging van het huidige belastingstelsel wordt beoogd.

Anderzijds kunnen de erfopvolgers sinds 24/12/2017 de onroerende goederen die tot de nalatenschap behoren laten schatten door een door de Vlaamse Belastingdienst erkende schatter-expert, waardoor de geraamde waarde bindend is mits het schattingsverslag voldoet aan zekere vorm- en kwaliteitsvereisten.

8.3 Kilometerheffing.

Alle goederenvervoer van meer dan 3,5 ton moet sinds 1/4/2016 kilometerheffing betalen. Het materieel toepassingsgebied wordt uitgebreid: ook opleggertrekkende voertuigen van categorie N1 die op zichzelf 3,5 ton of minder maximaal toegestane totaal gewicht (MTT) hebben waarvan de MTT van de combinatie met een oplegger hoger is dan 3,5 ton zijn vanaf 1/1/2018 belastbaar onder de kilometerheffing in België. Zij zullen dus ook verplicht worden om steeds een On Board Unit (OBU) aan te vragen bij een dienstverlener voordat ze gebruik kunnen maken van de Belgische wegen.

Er worden vanaf aanslagjaar 1 januari 2018 voorts lagere en gedifferentieerde tarieven voor de administratieve geldboete ingevoerd naargelang de ernst van de inbreuk en de categorie van de inbreuk en tevens een mogelijkheid voor de Vlaamse Belastingdienst om boetes te verminderen bij een eerste inbreuk of goede trouw.

8.4 Jaarlijkse verkeersbelasting.

Vrachtauto's, tractors, aanhangwagens en opleggers kunnen een terugbetaling krijgen van de verkeersbelastingen wanneer zij afstanden afleggen in het kader van het gecombineerd vervoer. De toepassingsvoorwaarden voor deze terugbetalingsregeling worden versoepeld: het vereiste aantal overslagverrichtingen zal teruggebracht worden van 220 tot 100 en de voorwaarde van overslag in België wordt geschrapt.

Verder zullen ook de voorwaarden inzake het occasioneel vervoer wijzigen. In bepaalde gevallen worden motorvoertuigen en samengestelde voertuigen die slechts af en toe op de openbare weg in België rijden, vrijgesteld van de jaarlijkse verkeersbelasting. Momenteel dient dit zogenaamde occasioneel gebruik bewezen te worden door het bijhouden van een rittenblad. Vanaf aanslagjaar 2019 zullen een aantal voertuigen automatisch vrijgesteld worden wegens hun aard (bv. de terminaltrekkers, markt wagens en kermiswagens) en kan men de vrijstelling ook verkrijgen indien men niet meer dan 500 tolkilometers heeft

gereden, zoals geregistreerd door een On Board Unit (OBU).

Anderzijds wordt de vermindering van 75% van de jaarlijkse verkeersbelasting voor havenvoertuigen opgeheven.

9 Servicemeter

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 binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling...).

Het zit volgens ons goed met de klachtencaptatie. Immers, van alle in 2017 geregistreerde klachten wist ruim 81% rechtstreeks de weg te vinden naar de Klachtendienst Financiën. Bijna 10% 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 2017 bedroeg de gemiddelde wachperiode voor de verzending van een ontvangstmelding 0,9 dagen. De burger mocht in 2017 een antwoord verwachten na gemiddeld 32,8 dagen. Slechts 2 burgers (0,15%) 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 toelicht 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 driemaandelijke 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.

Beide klachtenbehandelaars nemen deel aan het netwerk klachtenmanagement.

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 onroerende voorheffing noteerden we een sterke stijging van het aantal klachten in 2017, al bleef het aantal (deels) gegronde klachten wel beperkt. We zullen opvolgen of deze stijging tijdelijk dan wel structureel is.

Het aantal ingediende klachten over de verkeersbelasting en over de registratiebelasting was lichtjes verhoogd ten opzichte van 2016; voor de erfbelasting registreerden we een daling. Bij de behandeling kwalificeerden we voor de erf- en registratiebelasting minder (deels) gegronde klachten.

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
CIC	Centrale Invorderingscel
CO ₂	Koolstofdioxide
CNG	Compressed Natural Gas
DDG	Dienst Derdengeschillen
DIV	Directie Inschrijvingen Voertuigen
EG-certificaat	Europees gelijkvormigheidscertificaat
e-ID	Elektronische Identiteitskaart
E-peil	Energiepeil
ErfB	Erfbelasting
FOD	Federale Overheidsdienst
GPS	Global Positioning System
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
IVA	Intern Verzelfstandigd Agentschap
KBO	Kruispuntbank van Ondernemingen
LB	Leegstandsheffing bedrijfsruimten
LEZ	Lage-emissiezone
LPG	Liquefied Petroleum Gas
MB	Megabyte
MTT	Maximaal Toegestane Totaal gewicht
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
VEA	Vlaams Energieagentschap
VFP	Vlaams Fiscaal Platform
VGT	Vastgoedtransacties
VHW	Verkrottingsheffing woningen
V(K)B	Verkeersbelastingen
Vlabel	Vlaamse Belastingdienst
VLM	Vlaamse Landmaatschappij
VR	Vlaamse Regering

Onderwijs

719 klachten

**KLACHTENRAPPORT
IN HET KADER VAN HET
DECREET KLACHTRECHT
VERSLAG 2017**



**Klachtenrapport
Beleidsdomein Onderwijs en Vorming**

1	<u>VOORWOORD</u>	<u>2</u>
2	<u>KLACHTENBEELD</u>	<u>3</u>
2.1	 Globale cijfers 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017	3
2.2	 Afdelingen met klachten	7
2.3	 Afdelingen zonder klachten	50
3	<u>GLOBALE EVALUATIE</u>	<u>51</u>
3.1	 Vaststellingen voor 2017	51
3.2	 Klachtencaptatie	51
3.3	 Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling	55
3.4	 Kwaliteitsmanagement	55
4	<u>BIJLAGEN</u>	<u>56</u>
4.1	 Aanbevelingen	56
4.1.1	Thematische aanbevelingen voor Onderwijs door de Vlaamse ombudsdienst	
4.2	 Enkele klachtencoördinatoren/ombudsdiensten	63
4.3	 Klachtencoördinatoren beleidsdomein onderwijs en vorming	65

1 VOORWOORD

Dit klachtenrapport bundelt de klachten van het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming. Het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming is de overkoepelende naam voor:

- de vijf autonome organisaties die samen de Vlaamse onderwijsadministratie vormen:
 - het Departement Onderwijs en Vorming
 - het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI)
 - het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS)
 - de Onderwijsinspectie
 - 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 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017

Tabel 1: Klachtenbeeld 2011/2012/2013/2014/2015/2016/2017

Kwantitatieve gegevens		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Totaal aantal klachten	Totaal	284	193	207	322	300	383	363
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	217	158	136	255	211	226	234
	Onontvankelijk	67	35	71	67	89	157	129
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	3	4	
	Geen belang					1	2	
	Anoniem	2	1				2	
	Beleid en regelgeving	4	7	18	11	19	27	18
	Geen Vlaamse overheid	53	12	43	44	50	120	111
	Interne personeelsaangelegenheden	5	8	8	10	11	0	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	71	52	38	24	46	33	25
	Mail	185	120	152	273	236	342	324
	Telefoon	24	14	16	25	16	7	14
	Fax		1			1	1	
	Bezoek					1		

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	208	137	133	122	203	260	254
	Via kabinet	1	3	5	3	1	4	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	52	33	54	130	82	79	94
	Via georganiseerd middenveld	9	3	2	6	3	2	2
	Andere kanalen	12	11	11	61	11	38	12
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3,43	3,03	1,09	2,3	4,7	3,5	14,4
	Mediaan	1,00	1,00	0,00	1	2	1	3
	0-10 dagen	52	33	61	68	81	71	35
	> 10 dagen	2	2	2	4	12	6	10
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	23,54	24,07	24,86	25,5	32,1	23,5	29,9
	Mediaan	19,00	17,50	15,00	15	21	14	22,5
	0-20 dagen	135	90	114	172	134	198	159
	21-45 dagen	83	58	47	72	74	98	93
	46-90 dagen	24	22	29	50	59	40	67
	>90 dagen	5	2	7	7	14	6	16
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	58	32	43	122	100	101	98
	Deels gegrond	36	24	30	20	10	12	10
	Ongegrond	89	79	51	101	89	106	117
	Nog niet afgehandeld	34	23	10	12	12	7	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	80	43	64	132	105	102	103
	Deels opgelost	11	12	7	7	3	9	2
	Onopgelost	3	0	2	3	2	2	3
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	10	5	11	19	18	10	20
	Te lange behandeltermijn	47	25	23	80	41	39	244
	Ontoereikende informatieverstrekking	19	15	14	23	17	30	23

	Onvoldoende bereikbaarheid	3	1	1				3
	Onheuse bejegening	2	4	7	6	11	6	6
	Andere	13	5	17	14	23	28	12

Bij 25 dossiers werd (nog) geen mededeling van beslissing gedaan.

Bij 9 dossiers werd (nog) geen resultaat aangeduid, noch werd er aangegeven welke ombudsnorm er geschonden werd.

In 2017 werden 363 klachten geregistreerd.

Zoals gebruikelijk blijft de belangrijkste drager blijft de e-mail. Zo'n 89,25% van alle klachten bereikt via deze weg de administratie.

De brief is de tweede belangrijkste drager (6,88%).

Het grootste deel van de geregistreerde klachten komt - net zoals de vorige jaren - rechtstreeks van de burger (69,77%). Via de Vlaamse Ombudsdienst, krijgen we een kwart (25,89%) van alle klachten binnen. Een kleine stijging in vergelijking met het jaar voordien.

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding is gestegen: 14,4 dagen t.o.v. 3,5 dagen in 2016. Ontvangstmeldingen worden steeds minder verstuurd: dit gebeurt slechts bij 12,39% van alle klachten. De dalend trend blijft zich dus doorzetten in vergelijking met vorige jaren (toen gebeurde dit bij 20,10% van alle klachten in 2016 en 31% in 2015). De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en die van de mededeling van de beslissing ligt voor 2017 op 30 dagen. Een stijging in vergelijking met 2016, toen we daarvoor nog 23,5 dagen nodig hadden. Maar toch beter dan in 2015, toen hadden we hiervoor nog 32,1 dagen nodig.

Bij 69,42 % van de 363 klachten werd een mededeling van beslissing gedaan binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen. Dit een daling in vergelijking met vorig jaar (77,28%). Bij 25 klachten werd de beslissing (nog) niet meegedeeld aan de klager. Hier doen we het dan weer iets beter dan vorig jaar. Toen werd de beslissing bij 41 klachten nog niet meegedeeld aan de klager.

Tabel 2: Kerncijfers 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 en 2017

Klachten	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ontvankelijk	217	158	136	255	211	226	234
Onontvankelijk	67	35	71	67	89	157	129
Gegronde klachten deels of volledig	94	56	73	142	110	113	108
Ongegronde klachten	89	79	51	101	89	106	117
Nog niet afgehandeld	34	23	10	12	12	7	9

Opgelost deels of volledig	91	55	71	139	108	111	105
Niet opgelost	3	0	2	3	2	2	3
Totaal	284	193	207	322	300	383	363

In 2017 is 35,53% van de geregistreerde klachten onontvankelijk verklaard. Dit percentage is gedaald met 5,46% t.o.v. vorig jaar.

De reden van onontvankelijkheid was net zoals vorig jaar overwegend “geen bevoegdheid Vlaamse overheid” (111 klachten).

Over het aandeel van het aantal ontvankelijke klachten kunnen we meegegeven dat er 41,88% van deze klachten gegrond werd verklaard, 4,27% deels gegrond en 50% ongegrond. Bij 29 klachten werd over het resultaat (nog) niets meegedeeld.

Tabel 3: Ombudsnormen 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 en 2017

Ombudsnormen	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Niet-correcte beslissing	10	5	11	19	18	10	20
Te lange behandeltermijn	47	25	23	80	41	39	44
Ontoereikende informatieverstrekking	19	15	14	23	17	30	23
Onvoldoende bereikbaarheid	3	1	1	0	0	0	3
Onheuse bejegening	2	4	7	6	11	6	6
Andere	13	5	17	14	23	28	12

Van alle gegronde en deels gegronde klachten werd de norm ‘behandeltermijn’ het meest geschonden (40,74%). ‘Ontoereikende informatieverstrekking’ volgt op de tweede plaats met 21,29%.

2.2 ENTITEITEN / AFDELINGEN MET KLACHTEN

Tabel 2017 – DEPARTEMENT ONDERWIJS EN VORMING

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	2
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	
	Onontvankelijk	2
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	2
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	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	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	7,5
	Mediaan	7,5
	0-20 dagen	2
	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	

2.2.1 BASISONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2017

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	2
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	
	Onontvankelijk	2
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	2
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	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	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	7,5
	Mediaan	7,5
	0-20 dagen	2
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	
	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

De afdeling heeft via de klachtenmanager 1 melding en 1 klacht ontvangen.

De klacht betref de invoering van het ondersteuningsmodel met name de manier waarop dit op de werkvloer is ingevoerd. De klacht had betrekking op regelgeving en gevoerde beleid zodat de klachtenprocedure niet van toepassing was. De klacht was onontvankelijk, maar aan betrokkene werd binnen een termijn van 10 dagen een uitgebreid antwoord bezorgd over de wijze waarop het ondersteuningsmodel tot stand is gekomen.

De melding had betrekking op de organisatie van het leerlingenvervoer in het buitengewoon onderwijs. De ouders hebben niet de dichtstbijzijnde school voor buitengewoon basisonderwijs gekozen voor hun zoon en hadden daarom geen recht had op busvervoer naar de school en dat terwijl de bus aan huis passeert. De melding kan beschouwd worden als een klacht tegen de bestaande regelgeving waarop de klachtenprocedure niet van toepassing is. Aan de ouders werden de huidige bepalingen mbt het leerlingenvervoer in het buitengewoon onderwijs omstandig toegelicht. Ze werden ook op de hoogte gebracht van het feit dat de minister van Onderwijs samen met de minister van Mobiliteit momenteel werk maakt van een nieuw, multimodaal concept dat het mogelijk moet maken om meer af te stemmen op lokale en individuele situaties en andere elementen dan vandaag mee te nemen bij de bepaling van het recht op leerlingenvervoer (bv. de effectieve zorgnood van de leerlingen, ...). Er wordt een structurele en duurzame aanpassing van het verouderde systeem van leerlingenvervoer beoogd om zo tot een eenvoudig, efficiënt en transparant systeem te komen dat aan de nieuwe noden en uitdagingen tegemoet komt. Ter voorbereiding lopen er twee pilootprojecten in afgebakende gebieden. In het antwoord werd verduidelijkt dat de dienst leerlingenvervoer, in afwachting van een algemene uitrol, er toe gehouden is om de huidige regelgeving op een eenduidige en correcte manier toe te passen.

Tabel 2017 – AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN (AGODI)

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	119
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	35
	Onontvankelijk	84
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	12
	Geen Vlaamse overheid	72
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	5
	Mail	106
	Telefoon	8
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	71
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	36
	Via georganiseerd middenveld	1
	Andere kanalen	10

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	4,2
	Mediaan	3
	0-10 dagen	9
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	8,3
	Mediaan	5
	0-20 dagen	96
	21-45 dagen	7
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	10
	Deels gegrond	7
	Ongegrond	11
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	15
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	5
	Te lange behandeltermijn	2
	Ontoereikende informatieverstrekking	5
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	3
	Andere	2

2.2.2 PERSONEEL BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING

1. Tabel 2017

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	18
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	15
	Onontvankelijk	3
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	3
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	14
	Telefoon	3
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	15
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	2
	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	4
	Mediaan	3
	0-10 dagen	7
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	13,5
	Mediaan	9,5
	0-20 dagen	14
	21-45 dagen	4
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	4
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	9
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	5
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	5
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	12

2. Klachtenbeeld

Ontvankelijke klachten

- 1) Een personeelslid klaagt over ontbrekende prestaties in zijn loopbaanoverzicht. Deze klacht is ontvankelijk, maar ongegrond: de betrokken prestaties waren opgenomen in het loopbaanoverzicht.

- 2) Een personeelslid klaagt over het lange wachten op de aanvraag tot valorisatie van voorgaande diensten. Deze klacht is ontvankelijk en gegrond. De aangevraagde valorisatie werd na ontvangst van de klacht onmiddellijk afgehandeld.
- 3) Een personeelslid is het niet eens met het bedrag van de teruggevorderde schuld. De klacht is ontvankelijk en deels gegrond: een deel van de schuld ontstond ten onrechte en werd geannuleerd. De resterende schuld moest worden terugbetaald.
- 4) Een personeelslid klaagt over het lange wachten op de uitbetaling van achterstallen. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond. In het dossier van het personeelslid is nergens een aanvraag voor valorisatie terug te vinden.
- 5) Een personeelslid klaagt over een terugvordering voor een onterecht ontvangen salaris. De school gaf foutieve informatie door aan AGODI. Daarom eist het personeelslid dat de werkgever de terugvordering betaalt. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond.
- 6) Een personeelslid klaagt over de weigering om de loopbaanonderbreking voor ouderschapsverlof voortijdig te beëindigen. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond. De weigering om de loopbaanonderbreking voortijdig te beëindigen werd goed geargumenteed.
- 7) Een personeelslid klaagt over onterecht ontvangen salaris, de wijze van communiceren (aangetekende brief) en over de termijn waarbinnen terugbetaald moet worden (30 dagen zonder mogelijkheid tot spreiding of uitstel van betaling). De klacht is ontvankelijk en deels gegrond. Een deel van de schuld ontstond inderdaad onterecht. Een terugvorderingsbrief moet echter aangetekend verstuurd worden. Uitstel en/of spreiding van betaling wordt niet standaard vermeld op de terugvorderingsbrief. Dit is enkel mogelijk in uitzonderlijke omstandigheden.
- 8) Een personeelslid klaagt over het niet ontvangen van salaris in een bepaalde maand. Het personeelslid klaagt over het niet onmiddellijk uitbetalen van het voorschot. De klacht is ontvankelijk en gegrond. Door een foutieve codering werd geen salaris uitbetaald. In dergelijke gevallen moet een voorschot opgemaakt worden. De specifieke boekhoudkundige procedure verhindert dat het voorschot de dag zelf nog kan gestort worden.
- 9) Een personeelslid dient klaagt over de weigering van de uitbreiding van de vaste benoeming. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond. Het personeelslid voldoet niet aan één van de benoemingsvoorwaarden.
- 10) Een personeelslid klaagt over een openstaande schuld. Het schoolsecretariaat meldde te laat het onbetaald verlof. Het personeelslid richtte deze klacht aan haar werkgever (schoolbestuur), maar AGODI ontving een kopie van de klacht en beantwoordde die dan ook. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond.
- 11) Een personeelslid klaagt een aangifte naar de sociale zekerheid (Dimona) aan. Voor dit tijdelijk aangesteld personeelslid werd een opdracht gemeld met als einddatum

31/08/2017, waar het personeelslid een einddatum tot 30/06/2017 vraagt om de werkloosheidsuitkering juist te kunnen berekenen. Aangezien het gaat om een personeelslid dat een tijdelijke aanstelling voor doorlopende duur (TADD) heeft, mag de einddatum toch 31/08 zijn. Dat werd ook zo afgesproken met de instellingen van de sociale zekerheid. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond.

- 12) Een personeelslid klaagt omdat voor een deel van de zomervakantie geen salaris werd ontvangen. De klacht is ontvankelijk en gegrond. De klacht werd opgelost.
- 13) Een personeelslid klaagt over de berekening van het aantal dagen bezoldigd ziekteverlof. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond. De berekening van het ziekteverlof gebeurde op basis van de gegevens die op dat ogenblik in het dossier aanwezig waren. De situatie waarin het personeelslid zich bevond, is sindsdien echter gewijzigd. Een nieuwe berekening van het bezoldigd ziekteverlof geeft een ander resultaat.
- 14) Een personeelslid klaagt over een herziening van haar salaris. De klacht is ontvankelijk en gegrond. De klacht werd opgelost.
- 15) Een personeelslid klaagt over het ontvangen van een terugvorderingsbrief. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond. De terugvorderingsbrief vermeldt duidelijk waarom het bedrag moet terugbetaald worden.

Onontvankelijke klachten

De drie klachten die onontvankelijk zijn, zijn allemaal klachten gericht aan Certimed, het medisch controleorgaan van de onderwijspersoneelsleden. In één van de klachten gaat het over een schending van de privacy van een personeelslid door Certimed. De twee andere klachten hebben betrekking op de procedure die een personeelslid moet volgen bij de controle op de afwezigheid wegens ziekte en de aanvraag van een langdurig verlof voor verminderde prestaties wegens medische redenen. De klachtenbehandelaar bij Certimed heeft die klachten ter harte genomen en ook in het periodiek overleg tussen AGODI en Certimed zullen verbeterpunten afgesproken worden n.a.v. die klachten.

2.2.3 PERSONEEL SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2017

		Aantallen
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	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	5
	Geen Vlaamse overheid	5
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	16
	Telefoon	4
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	11
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	8

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	8,8
	Mediaan	6
	0-20 dagen	19
	21-45 dagen	2
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	6
	Deels gegrond	3
	Ongegrond	2
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	8
	Deels opgelost	
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	3
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	3
	Andere	2

2. Klachtenbeeld

Ontvankelijke klachten

- 1) Personeelslid klaagt over onheuse bejegening. De klacht is ontvankelijk en gegrond. De dossierbeheerder werd aangesproken.
- 2) Personeelslid klaagt over een onjuist salaris. Zowel het personeelslid als de

werkgever namen nochtans verschillende keren contact op met AGODI om dit probleem te melden. De klacht is ontvankelijk en deels gegrond.
De betaling van de daarop volgende maand zette alles recht.

- 3) Personeelslid klaagt over het ontvangen van foutieve informatie rond ziektekrediet. Het ziektekrediet bleek vlugger overschreden dan voorgesteld. De klacht is ontvankelijk en gegrond. Het personeelslid kreeg de nodige toelichting over de wetgeving bij TBS wegens ziekte. De dossierbeheerder werd aangesproken.
- 4) Personeelslid klaagt foutieve informatie aan die voor het personeelslid financieel en professioneel nadelig was. De klacht is ontvankelijk en deels gegrond. Het personeelslid kreeg de nodige toelichting over het eigen dossier. AGODI bezorgde de nodige informatie aan andere instanties.
- 5) Personeelslid klaagt over een terugvordering. De klacht is ontvankelijk en deels gegrond. De werkgever meldde laattijdig informatie. De dossierbehandelaar verwerkte echter de eerste laattijdige melding van de werkgever niet vlug genoeg. Als oplossing wordt een gespreide betaling voorgesteld.
- 6) Het personeelslid klaagt over onheuse bejegening. De klacht is ontvankelijk en gegrond. De dossierbeheerder werd aangesproken.
- 7) Personeelslid klaagt over het feit tot driemaal toe loonfiches op te moeten vragen. De klacht is ontvankelijk en deels gegrond.
Uit het digitale personeelsdossier blijkt dat de loonfiches na het tweede contact werden verstuurd. AGODI stelt voor om de salarisbrieven per mail te versturen na ontvangst van een kopie van de ID-kaarten.
- 8) Het personeelslid klaagt over onheuse bejegening. De klacht is ontvankelijk en gegrond. De dossierbeheerder werd aangesproken.
- 9) Het personeelslid klaagt over mislopen ASR-betalingen door het ontbreken aan informatieverstrekking naar hemzelf, de school als naar de uitbetalende instantie. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond. De werkgever is via een omzendbrief op de hoogte gesteld van de te volgen werkwijze. De dossierbeheerder volgde de regelgeving en alle gegevens werden binnen de vastgestelde termijnen aan de betrokken instantie bezorgd.
- 10) Het personeelslid klaagt over een terugvordering, de tweede op rij binnen hetzelfde jaar. Telkens werd geen rekening gehouden met het deeltijds verlofstelsel. Het personeelslid eist een financiële tegemoetkoming. De klacht is ontvankelijk en gegrond.
Klachtenbehandelaar licht toe hoe de verwerkingsfout is kunnen gebeuren. Als oplossing wordt een gespreide betaling voorgesteld.
- 11) Het personeelslid klaagt dat het personeelslid twee jaar op rij in juni teveel salaris ontving. Het personeelslid wil vooral weten hoe de fout kan vermeden worden. De klacht is ontvankelijk en gegrond. Het personeelslid ontving de nodige informatie.

Onontvankelijke klachten

De afdeling personeel secundair en deeltijds kunstonderwijs ontving in kalenderjaar 2017 10 onontvankelijke klachten. Hierbij ging het vooral om zaken die behoren tot de relatie werkgever-werknemer en waar AGODI niet tussen komt.

Andere klachten werden onontvankelijk verklaard omwille van het feit dat deze handelden om zaken die tot beleid en regelgeving behoren.

2.2.4 BASISONDERWIJS, DKO EN CLB SCHOLEN EN LEERLINGEN

1. Tabel 2017

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	52
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	8
	Onontvankelijk	44
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	7
	Geen Vlaamse overheid	37
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	51
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	34
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	17
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	6
	Mediaan	3
	0-20 dagen	36
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

Ontvankelijke klachten

- 1) De sluiting van een DKO-filiaal op het einde van het schooljaar leidde tot een klacht. De beslissing van de Vlaamse Regering valt laat op het schooljaar. Tevens klaagt het schoolbestuur dat het niet werd gewaarschuwd i.v.m. het niet bereiken van de programmatie-norm. De klacht is ontvankelijk, maar deels ongegrond.

Het eerste deel van deze klacht is ongegrond. Het Agentschap voor onderwijsdiensten is gehouden om de administratieve procedure met betrekking tot programmatiënormen en genadejaren te volgen. Het eerste deel van de klacht is ongegrond. Het tweede deel is wel gegrond. Het schoolbestuur kreeg geen schriftelijke verwittiging dat het filiaal zich in het voorafgaande schooljaar in een genadejaar bevond.

De AGODI-dienstbrieven over goedkeuring van programmaties zullen voortaan een paragraaf bevatten die de regeling van het genadejaar toelicht.

2 – 8) De FOD Financiën beschouwt de forfaitaire vergoedingen (van o.m. de LOP-voorzitters) niet langer als een forfaitaire onkostenvergoeding. Met terugwerkende kracht worden deze vergoedingen beschouwd als een integraal belastbare verloning en ontbreekt er een regeling voor de vergoeding van de onkosten.

AGODI ontving zeven klachten i.v.m. de communicatie over de onderhandelingen met de FOD Financiën. Die klachten zijn ontvankelijk en gegrond. AGODI geeft per overlegmoment aan de gemandateerde provinciale LOP-voorzitters een stavaza zolang de procedure loopt.

Onontvankelijke klachten

De 44 onontvankelijke klachten vallen uiteen in twee groepen.

- 1) 37 van de onontvankelijke klachten zijn gerelateerd aan ouders (of familie) van leerlingen die ontevreden waren over de werking en/of het personeel van een school. Het grootste deel van deze klachten ging over de handelingen van een leerkracht, het ongepast en/of onterecht straffen van een leerlingen, ouderlijk gezag in onderwijsaangelegenheden, de school die afspraken niet nakomt en pesten. Die klachten werden door het informatiepunt voor ouders en leerlingen behandeld binnen een termijn van 10 werkdagen. Het Agentschap is onbevoegd om tussen te komen. De betrokkenen werden daarom doorverwezen naar de bevoegde instanties.
- 2) De overige 7 onontvankelijke klachten handelden over beleid en regelgeving. Het betreft hier klachten van LOP-voorzitters over de eenzijdige beslissing van de FOD Financiën (zie bij de ontvankelijke klachten). Het dossier is nog niet afgerond. Daarom besliste het Agentschap de 14 klachten niet te behandelen. Noch de zeven ontvankelijke noch de zeven onontvankelijke klachten kregen een mededeling. Het Agentschap besliste om geen mededeling te sturen om zo één communicatielijn te kunnen aanhouden. Ondertussen werd regelgevend initiatief genomen zodat het dossier van de vergoedingen van de LOP-voorzitters ten gronde behandeld kan worden. Aan alle LOP-voorzitters communiceerde AGODI in 2017 een stand van zaken.

2.2.5 SECUNDAIR ONDERWIJS SCHOLEN EN LEERLINGEN

1. Tabel 2017

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	27
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	
	Onontvankelijk	27
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	27
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	24
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	10
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	16
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	1
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	7,4
	Mediaan	5
	0-20 dagen	26
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	1
	>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

Ontvankelijke klachten

Geen enkele klacht voldoet aan de voorwaarden om als ontvankelijk beschouwd te worden.

Onontvankelijke klachten

De 27 onontvankelijke klachten zijn gerelateerd aan de scholen en zouden gericht moeten worden aan het schoolbestuur. Die klachten gaan over diverse onderwerpen, waarvan het klachtenrapport enkele toegelicht.

- 1) Vele klagers ervaren een probleem met de werkwijze of communicatie van een schooldirecteur of een leerkracht. Ook de wijze waarop de school een leerling evalueert, is voorwerp van klacht. Voor deze klachten dringt de afdeling SSO aan om contact op te nemen met de schooldirectie of in tweede instantie met het schoolbestuur.
- 2) Als de afdeling SSO klachten ontvangt over pesten op school wordt, naast het CLB en de schooldirectie, steeds verwezen naar instanties die men kan contracteren voor hulp of begeleiding.
- 3) Andere klachten handelden over het al dan niet aanvaarden van een wettiging van een afwezigheid van een leerling, de verwarming op school, schorsing en uitsluiting van een leerling. Ook bij deze klachten is de schooldirectie het eerste aanspreekpunt.

Het informatiepunt voor ouders en leerlingen behandelt deze klachten binnen een termijn van 10 werkdagen.

2.2.6 ADVIES EN ONDERSTEUNING ONDERWIJSPERSONEEL

1. Tabel 2017

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	1
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de	Gemiddelde	9
	Mediaan	9

verzendingsdatum van de ontvangstmelding	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	19
	Mediaan	19
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

De klager is onheus bejegend toen ze als beginnende leerkracht advies vroeg. Het verkregen advies was bovendien fout.

De klacht is onontvankelijk, maar deels gegrond.

2.2.7 KLACHTENBEELD AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN – ALGEMENE CONCLUSIES

Klachtencaptatie

Tijdens kalenderjaar 2017 verwerkte AGODI 119 klachten. 71% van de klachten zijn echter onontvankelijk. De burger formuleert dan in het merendeel van de gevallen een klacht waarvan de inhoud niet behoort tot de bevoegdheid van de Vlaamse overheid. AGODI geeft telkens mee waar de klager wél terecht kan. In de meeste gevallen gaat het over een werknemer-werkgever relatie waarbij AGODI niet mag interfereren. Ook de relatie leerling-leerkracht/schoolbeleid komt aan bod. Specifiek voor die klachten richtte AGODI het Informatiepunt voor ouders en leerlingen op.

In 60% van de klachten neemt de burger het woord. 35% van de dossiers stuurt de Vlaamse Ombudsdienst door. Het merendeel van de klachten bereiken het agentschap via email. Een brief en een telefoon komen een zeldzame keer voor.

Uiteindelijk lost AGODI 13,44% van alle gecapteerde klachten (deels) op. In 2016 kon AGODI voor 15,38% van de ontvangen klachten een (gedeeltelijke) oplossing uitwerken. Dit jaar ligt het aantal onontvankelijke klachten lager (71% t.o.v. 73,50%), maar het aantal ongegronde klachten hoger (15,13% t.o.v. 10,26%).

Ook in 2017 zette AGODI zich in om de complexe (personeels)regelgeving zo eenvoudig mogelijk te vertalen. Het vormingsaanbod staat open voor zowel schoolsecretariaten als AGODI-medewerkers. Eenduidig woordgebruik is onontbeerlijk voor een goed begrip van een dossier.

AGODI blijft maandelijkse kwaliteitscontroles uitvoeren om o.a. pijnlijke terugvorderingen zoveel als mogelijk te vermijden. Ook het klachtenrapport vormt een jaarlijkse reflectie over de werking van elke afdeling.

Tenslotte liet AGODI de klanttevredenheid meten door een externe organisatie (GFK). De tevredenheid is in het algemeen goed. Het agentschap komt over als een professionele organisatie. Het continue inzetten op heldere informatieverstrekking loont. De aandacht mag op dat vlak zeker niet verzwakken.

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.

AGODI levert de nodige inspanningen om haar personeelsleden steeds verder bij te scholen om zo de dienstverlening te verbeteren.

Via opleidingen gaf het agentschap de gevoeligheid om klachten te capteren mee aan dossierbehandelaars.

Naar aanleiding van concrete vaststellingen binnen één afdeling, werd in 2017 gestart met de opleiding “omgaan met moeilijke klanten” in die afdeling. Deze opleiding geeft tips mee aan de hand van theorie en praktijkcases om klantencontacten vlotter te laten verlopen. De visie

van het agentschap op een klantvriendelijke dienstverlening wordt zo uitgedragen. AGODI bekijkt of het loont om de opleiding uit te breiden naar het gehele agentschap.

Tabel 2017 – AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIES EN STUDIETOELAGEN (AHOVOKS)

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	237
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	194
	Onontvankelijk	43
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	4
	Geen Vlaamse overheid	39
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	20
	Mail	211
	Telefoon	6
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	177
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	58
	Via georganiseerd middenveld	1
	Andere kanalen	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	17,6
	Mediaan	2
	0-10 dagen	23
	> 10 dagen	8
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	40,1
	Mediaan	41
	0-20 dagen	60
	21-45 dagen	84
	46-90 dagen	63
	>90 dagen	16
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	88
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	102
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	87
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	2
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	14
	Te lange behandeltermijn	42
	Ontoereikende informatieverstrekking	18
	Onvoldoende bereikbaarheid	3
	Onheuse bejegening	3
	Andere	10

Bij 11 dossiers werd (nog) geen mededeling van beslissing gedaan.

Bij 2 dossiers werd het resultaat (nog) niet meegedeeld, noch de ombudsnorm die hierbij geschonden werd.

2.2.8 HOGER EN VOLWASSENENONDERWIJS

1. Tabel 2017

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	43
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	
	Onontvankelijk	43
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	4
	Geen Vlaamse overheid	39
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	43
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	39
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	4
	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	7,5
	Mediaan	2
	0-10 dagen	11
	> 10 dagen	6
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	21,3
	Mediaan	15
	0-20 dagen	26
	21-45 dagen	13
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	2
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

De afdeling Hoger en Volwassenenonderwijs ontving in 2017 43 klachten, waarvan 4 via de Vlaamse Ombudsdienst. Geen enkele klacht had betrekking op de werking van de afdeling. Alle klachten werden niettemin inhoudelijk beantwoord. De afdeling gaf hierbij telkens toelichting bij de regelgeving en verwees waar nodig door naar de correcte klachtenprocedure.

Drievierde van de klachten had betrekking op de interne werking van de hogescholen, universiteiten of centra voor volwassenenonderwijs. Het ging dan vaak om een conflict met een personeelslid/leerkracht of ontevredenheid over de cursusinhoud of het opleidingsprogramma. Daarnaast ook over problemen bij de inschrijving voor een opleiding of het stopzetten ervan. De afdeling verwijst telkens door naar de ombudsdiensten van de universiteiten en hogescholen of de interne klachtenprocedure van de CVO. We moedigen ook steeds aan om eerst het gesprek aan te gaan met de betrokken personen.

Enkele burgers hadden een klacht over het studiegeld of inschrijvingsgeld. De klachten hadden betrekking op de hoogte van het te betalen bedrag of het niet terugbetalen van het studiegeld of inschrijvingsgeld bij stopzetten van de opleiding.

In 4 gevallen werd een klacht ingediend over Syntra of een private instelling. AHOVOKS is hiervoor niet bevoegd. Voor Syntra verwijzen we door naar het Agentschap voor Ondernemersvorming. Voor de private instellingen verwijzen we naar de FOD Economie zodat ze daar klacht kunnen indienen voor consumentenbedrog.

2.2.9 NARIC - EXAMENCOMMISSIE

1. Tabel 2017

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	18
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	18
	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		9
Telefoon		1
Fax		
Bezoek		
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	13
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	5
	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	29,8
	Mediaan	1,5
	0-10 dagen	12
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	16,8
	Mediaan	10
	0-20 dagen	9
	21-45 dagen	6
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	6
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	10
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	5
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	2
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	3
	Te lange behandeltermijn	4
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	1

2. Klachtenbeeld

Klachtenbeeld Naric

Naric zorgt voor de erkenning van buitenlandse studiebewijzen voor wie in Vlaanderen wil werken, levert attesten af voor houders van Vlaamse diploma's die in het buitenland willen werken of studeren en geeft informatie over buitenlandse onderwijssystemen. Vorig jaar behandelde Naric ongeveer 6000 dossiers, een aanzienlijke stijging ten opzichte van 2016. De communicatie met de aanvragers verloopt via mail, brief en telefonisch.

Meldingen

Veel aanvragers uiten hun ongenoegen via mail of telefoon. Deze beschouwen we niet als formele klacht. De blijken van ongenoegen worden behandeld door de dossierbehandelaars. Zij kennen de inhoud van de dossiers het beste en kunnen efficiënter antwoorden op de gestelde vragen. Door dit rechtstreekse contact kunnen problemen ook sneller opgelost worden en kan er onmiddellijk naar een oplossing gezocht worden.

Meestal ligt de oplossing in het geven van bijkomende informatie, zodat de aanvragers beter inzicht krijgen in onze procedures. De duurtijd van de procedure en de hoeveelheid documenten die gevraagd worden wekken het meeste ergernis op.

Een steeds terugkerende ergernis is dat de aanvragers niet weten in welk stadium van de procedure hun dossier zich bevindt. Dit zal opgelost worden door de lancering van een opvolgmodule zodat iedere aanvrager op een eenvoudige manier zijn of haar dossier kan volgen.

Als de aanvragers niet akkoord zijn met het resultaat van het gelijkwaardigheids- onderzoek, kunnen ze steeds een herziening aanvragen. Deze beroepsmogelijkheid voorkomt waarschijnlijk klachten over de uitkomst.

Klachten

In 2017 werden er 8 klachten geregistreerd. Vijf ervan kwamen via de ombudsman, de rest werd per mail ingediend. Alle klachten werden als ontvankelijk beschouwd en werden binnen termijn behandeld. De gemiddelde doorlooptijd is 20 dagen.

De te lange duurtijd van de dossierbehandeling behelst het leeuwendeel van de klachten. In zeven van de acht klachten was dit de hoofdzaak van de klacht. Slechts in twee van deze gevallen bleek de klacht ongegrond omdat de aanvrager zelf nagelaten had aanvullende documenten tijdig te bezorgen. Een mogelijk verbetering hierin is dat we de aanvragers er nog eens duidelijk op wijzen dat de termijn voor het onderzoek naar de gelijkwaardigheid, pas begint te lopen als het dossier volledig is.

Het gebrek aan communicatie maakte ook vier keer deel uit van de klacht. Dit is inderdaad een pijnpunt dat we intern moeten oplossen. De opvolgmodule zal hier in ieder geval al een grote stap in de juiste richting zijn.

Twee klachten werden als ongegrond geklasseerd. Eén aanvrager uitte haar bezorgdheid over de bescherming van haar persoonsgegevens. In dit dossier konden we betrokkene erop wijzen dat we gebonden zijn aan deontologische regels en de bescherming van de privacy behoort daar zeker toe.

Eén aanvrager klaagde erover dat de lange behandeltermijn en het “te zorgvuldige” onderzoek te wijten waren aan racisme van onzentwege. Deze klacht kon ook snel weerlegd worden.

Ontevredenheid met het resultaat van het gelijkwaardigheidsonderzoek maakte voorwerp uit van 1 klacht. Dit bleek gegrond na zorgvuldige analyse van het dossier, de beslissing werd dan ook in die zin aangepast.

Na ontvangst van de antwoorden op de klachten werden geen opmerkingen meer geformuleerd door de betrokkenen.

Klachtenbeeld Examencommissie

De Examencommissie organiseert het hele jaar door examens voor meer dan 5000 kandidaten. De werking en communicatie verloopt grotendeels via het digitale EC-platform. Kandidaten worden geregistreerd in het platform, schrijven er zich in voor het examenprogramma, plannen hun examens, raadplegen hun resultaten, lezen hun berichten en stellen er hun vragen.

De Examencommissie krijgt dagelijks heel wat berichten van kandidaten, waaronder uitingen van ongenoegen over het behaalde examenresultaat of de dienstverlening.

Meldingen

Als een kandidaat niet tevreden is, meldt hij dat meestal via het EC-platform. Uitingen van ongenoegen worden enkel behandeld door de coördinator of de klachtenbehandelaar. Dat geeft een zekere systematiek, gelijkvormigheid en een vaste tone of voice.

Als kandidaten ontevreden zijn over het behaalde resultaat, dan raadt de Examencommissie een inzage van het examen aan. Gaat het om een probleem in de dienstverlening, dan is het vaak snel opgelost door het geven van correcte of bijkomende informatie. De Examencommissie beschouwt deze meldingen niet als echte klachten.

De gemiddelde ergernis in 2017 had te maken met de ingrijpende wijzigingen in het examenreglement. Hoe goed je als organisatie ook je best doet om info te verspreiden, je moet er rekening mee houden dat een kandidaat pas geïnteresseerd is in de wijzigingen als hij er daadwerkelijk mee geconfronteerd wordt. Kandidaten zijn vooral gebaat bij de juiste hoeveelheid info op het juiste moment. Om daar op langere termijn op in te spelen hebben Informatie Vlaanderen en de Examencommissie een proefproject lopen met een chatbot. Niet om klachten te behandelen maar wel om snel, efficiënt en eenduidig te reageren op veelgestelde vragen en zo te anticiperen op mogelijke ergernis.

Vaak terugkerende onderwerpen bij het uiten van ongenoegen zijn de beschikbare examendata, de termijn waarop de Examencommissie resultaten bekend maakt, de wachttijd voor een infosessie, de weinig transparante feedback op een inzage van het examen of de strenge regels bij absentieïsme, te laat komen en het niet respecteren van afspraken. De ergernis van kandidaten is meestal makkelijk te counteren op basis van de vooropgestelde indicatoren voor de werking van de Examencommissie en het examenreglement. Kandidaten zijn tevreden als ze de nodige achtergrondinfo krijgen.

Toch is er marge om de dienstverlening te optimaliseren. De Examencommissie voert in de eerste helft van 2018 een onderzoek uit naar de toegankelijkheid en klantvriendelijkheid van het EC-platform. De ervaringen en ideeën van de kandidaten zelf zullen via een customer journey leiden tot een toegankelijker platform op maat van alle kandidaten. Zo hoopt ze het aantal berichten van kandidaten terug te dringen.

In 2018 start er een project om de inzages van examens te verbeteren. De Examencommissie heeft een duidelijke procedure en kandidaten maken er ook gebruik van. Maar de transparantie kan beter.

Klachten

De Examencommissie registreerde 10 klachten in de klachtendatabank. Het ging om 1 klacht over een technisch probleem tijdens een examen, 2 klachten van kandidaten die niet mochten deelnemen aan een examen omdat ze te laat waren, 1 klacht van een kandidaat die niet tevreden was over de feedback op de inzage en 6 klachten over het behaalde examenresultaat. De klachten bleken meestal ongegrond en konden makkelijk beargumenteerd worden op basis van het examenreglement.

De Examencommissie schreef ook 6 ontwerpantwoorden voor het kabinet van minister Crevits. De klachten waren een technisch probleem tijdens een examen, het beperkte aanbod aan studierichtingen bij de Examencommissie, het feit dat alle examens in Brussel worden afgenomen, dat deelname aan Examencommissie geen recht geeft op kinderbijslag voor jongeren tussen 18 en 25 en dat je Examencommissie volgens de regelgeving mag combineren met voltijds secundair onderwijs.

2.2.10 SCHOOL- EN STUDIETOELAGEN

1. Tabel 2017

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	176
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	176
	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	12
	Mail	159
	Telefoon	5
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	125
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	49
	Via georganiseerd middenveld	1
	Andere kanalen	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	47,2
	Mediaan	44
	0-20 dagen	25
	21-45 dagen	65
	46-90 dagen	61
	>90 dagen	14
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	82
	Deels gegrond	
	Ongegrond	92
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	82
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	11
	Te lange behandeltermijn	38
	Ontoereikende informatieverstrekking	18
	Onvoldoende bereikbaarheid	3
	Onheuse bejegening	3
	Andere	9

Bij 11 dossiers werd (nog) geen mededeling van beslissing gedaan.

Bij 2 dossiers werd (nog) geen resultaat meegedeeld en werd ook niet aangeduid welke ombudsnorm geschonden werd.

2. Klachtenbeeld

Het klachtenbeeld van de afdeling School- en Studietoelagen is vrij stabiel gebleven ten opzichte van vorig jaar. In 2017 registreerden we 176 ontvankelijke klachten. In 2016 waren dat er 174. Hiervan waren 82 klachten gegrond (86 in 2016).

Klachten over de behandeltermijn maken hiervan nog steeds het grootste aandeel uit: 38 van de 82 gegronde klachten. De behandeltermijn voor deze dossiers liep onnodig op omdat wij bijkomende informatie opvroegen die al aanwezig was in oudere dossiers of omdat de nodige informatie niet doorstroomde via databanken. Deze dossiers werden naar aanleiding van de klacht afgewerkt.

11 gegronde klachten vallen onder de norm “niet-correcte beslissing”. Het gaat hier over dossiers waarin de leefeenheid aanvankelijk foutief werd samengesteld, of die werden berekend op basis van foutieve data over het Kadastraal Inkomen of de inschrijving. 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. 3 van de 9 klachten zijn het gevolg van het niet of te laat ontvangen van gegevens waardoor het dossier niet verder behandeld kon worden. De overige klachten in deze categorie hebben te maken met de uitbetaling of terugvordering van een toelage en met het meedelen van inkomstgegevens aan de student.

De klachten in de categorie “informatieverstrekking” 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. In het antwoord op deze klachten werd telkens duidelijke informatie meegegeven. Verder blijkt uit een aantal klachten in deze categorie dat de procedure van het automatisch opstarten van dossiers niet altijd even duidelijk is en niet altijd de verwachtingen van de burgers inlost. Bij een automatisch gestart dossier moet de burger zelf geen aanvraag meer indienen. De afdeling School- en Studietoelagen start een dossier op en bezorgt de burger een vooraf ingevuld formulier. Dit moet wel nog gevalideerd en terugbezorgd worden. Daarna worden deze dossiers chronologisch behandeld samen met de andere dossiers en bijkomende informatie. Wie voor het eerst een automatisch gestart dossier krijgt, zal eerst nog een opt-out brief krijgen. Hierin vragen we of de burger akkoord gaat met het opstarten van een dossier.

In de 3 klachten onder de categorie “bereikbaarheid” ondervond de burger moeilijkheden om een digitale aanvraag in te dienen of om documenten digitaal te bezorgen.

We ontvingen 3 bejegeningssklachten. De verzoekers stelden dat hun contact met de afdeling School- en Studietoelagen (via de telefoon of tijdens een bezoekdag) stroef verliep en dat de informatie die ze kregen niet duidelijk of concreet genoeg was. We contacteerden de verzoekers om de situatie uit te klaren en koppelde ook terug met de betrokken medewerkers.

De 94 ongegronde klachten gingen hoofdzakelijk 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.

Concrete realisaties en voorstellen

Net zoals de afgelopen jaren blijft de behandeltermijn van dossiers de voornaamste reden voor klachten. We streven ernaar om elk dossier zo snel mogelijk na het indienen te kunnen afhandelen. Een zo kort mogelijke behandeltermijn is uiteraard in het voordeel van de burger, maar ook operationeel een noodzaak gezien het aantal aanvraagdossiers elk jaar sterk toeneemt. Voor het schooljaar 2016-2017 werden voor het eerst meer dan 500.000 individuele dossiers geregistreerd. We proberen nog steeds zo weinig mogelijk bijkomende informatie bij de burger op te vragen. Vanaf schooljaar 2017-2018 vragen we informatie over het leefloon niet meer bij de burger op, maar halen we dit rechtstreeks via de bevoegde administratie op.

We hebben daarnaast in de voorbereiding van het aanvraagjaar 2017-2018 ook sterk ingezet op de automatische behandeling van dossiers. Tot 2016-2017 kon 10 tot 15% van alle aanvragen automatisch afgehandeld worden. De toepassing kon met andere woorden zelf alle voorwaarden afsluiten en de toelage berekenen. De overige dossiers werden door de toepassing als complex aanzien en vereisten manuele tussenkomst. We zijn erin geslaagd om het aantal automatisch afgehandelde dossiers te laten stijgen naar 30% van alle aanvragen. Hierdoor blijven er minder dossiers over die een manuele behandeling vereisen, wat op termijn ook een gunstig effect op de afhandeltermijn van deze dossiers zou moeten hebben. Bij de dossiers die we zelf automatisch opstarten, kan ook 30% automatisch afgehandeld worden (tegenover 10 tot 15% in 2016-2017). Net zoals bij de klassieke aanvragen is de overige 70% complex en is manuele tussenkomst van een dossierbehandelaar nodig.

We hebben afgelopen zomer de communicatielijn rond de automatisch gestarte dossiers onder de loep genomen. Wie in 2016-2017 een toelage ontving, kreeg in juli een e-mail of een brief waarin we aankondigden dat we voor 2017-2018 zelf een dossier zouden opstarten. We legden in die brief de concrete volgende stappen en de timing uit. We willen niet enkel inzetten op een vlotte dossierbehandeling. We willen ook een uitstekende dienstverlening bieden. Duidelijke informatie ter beschikking stellen en vlot, klantgericht communiceren zijn daarin uiterst belangrijk.

In juni 2017 lanceerden we de vernieuwde website www.studietoelagen.be. Het contactformulier werd herwerkt naar het voorbeeld van het digitaal aanvraagformulier en samen met onze andere digitale toepassingen (digitaal aanvraagformulier en dossieropvolging) ondergebracht in het digitaal loket. Dit kreeg een prominente plaats op de homepage van de website. In het vernieuwde contactformulier werden een aantal extra specifieke opties voorzien zoals 'vraag tot herziening' en 'vraag naar openbaarheid van bestuur'. Hierdoor kunnen de verschillende vragen beter gestroomlijnd en ook sneller beantwoord worden.

De standaardbrieven die we verzenden vanuit onze toepassing werden grondig herwerkt en vereenvoudigd. We formuleren onze vraag of boodschap kort en helder. Waar meer duiding nodig is, wordt die voorzien als bijlage bij de brief of verwijzen we naar de website. Het brievenproject verliep in fasen en zal in het voorjaar van 2018 afgerond worden.

In de zomer van 2017 liet de afdeling School- en Studietoelagen een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Uit het onderzoek is gebleken dat 88% van de ondervraagden tevreden is over hun ervaring met de afdeling School- en Studietoelagen. De tevredenheid is daarbij hoger bij mensen wiens dossier een kortere behandeltermijn had. We haalden uit het onderzoek ook een aantal aanbevelingen in verband met de

informatieverstrekking. We moeten blijven werken aan overzichtelijke, klaar en duidelijke, doelgerichte informatie. We hopen daar met onze vernieuwde website en zeker ook met de vernieuwde brieven aan tegemoet te komen. Met een mailing zoals die van deze zomer over de automatisch gestarte dossiers hopen we de verschillende stappen in ons proces te verduidelijken. Ook met 1700 blijven we nauw samenwerken om ervoor te zorgen dat we onze klanten correcte en bruikbare informatie geven.

TABEL 2017 – ONDERWIJSINSPECTIE

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	5
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	5
	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	5
	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	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	13,2
	Mediaan	6
	0-10 dagen	3
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	38,2
	Mediaan	37
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	2
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	4
	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

Het klachtenpatroon over 2017 lijkt qua omvang sterk op dat van 2016. Naar de aard van de klacht merken we evenwel een verschil.

Alle vijf de ontvangen klachten waren ontvankelijk. Na onderzoek door de klachtenbehandelaars bleek één gedeeltelijk gegrond. De overige vier bleken ongegrond. De ontvangen klachten hadden betrekking op het secundair onderwijs (2) en het huisonderwijs (3).

De aard van de klachten laat zich indelen in drie categorieën (en bijhorende actie) (Nb: sommige klachten vallen onder meerdere categorieën):

- De klachten over huisonderwijscontrole betroffen in essentie een betwisting van het uitgebrachte advies. Een tweede controle werd uitgevoerd die het advies van de eerste controle bevestigde of een onderzoek van de klachtenbehandelaar bevestigde de conformiteit van de tweede met de eerste controle.
- De meerderheid van de klachten betroffen een vermeend gebrek aan respect van onderwijsinspecteurs t.a.v. de doorgelichte instellingen, leraren of ouders (huisonderwijs). De inspectieleiding zet middels de nieuwe onderzoeksmethodiek (Inspectie 2.0) 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.
- Eén klacht over de doorlichting betrof een betwisting van het door de onderwijsinspectie uitgebrachte advies. Dit dossier werd door de betrokken Coördinerend Inspecteur onderzocht. Het uitgebrachte advies werd op basis van deze informatie bijgestuurd.
- Daarnaast vervulde de Onderwijsinspectie ook haar rol als doorgeefluik m.b.t. klachten t.a.v. de Inspectie Levensbeschouwelijke Vakken. De behandeling van deze vijf klachten buiten categorie blijft buiten de scope van de klachtenprocedure van de inspectie en werd opgenomen met de desbetreffende Erkende Instanties.

Conform de servicemeter en de opgenomen kwaliteitsindicatoren van klachtenmanagement, zette de Onderwijsinspectie over het jaar 2017 versterkt in op een herstel- en oplossingsgerichte praktijk. Ze trok daarbij ook lessen uit de klachten om haar dienstverlening te verbeteren.

2.3 AFDELINGEN ZONDER KLACHTEN

In de volgende afdelingen werden in de loop van het jaar 2017 geen klantenreacties geregistreerd:

Departement Onderwijs en Vorming:

- afdeling Stafdiensten O&V;
- afdeling Strategische Beleidsondersteuning;
- Beleid Onderwijspersoneel;
- Secundair Onderwijs en Leerlingenbegeleiding;
- 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.

Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs

Vlaamse Onderwijsraad

3 GLOBALE EVALUATIE

3.1 VASTSTELLINGEN VOOR 2017

Globale cijfers

We stellen vast dat het aantal geregistreerde klachten in 2017 gedaald is t.o.v. 2016 (383 klachten in 2016 t.o.v. 363 klachten in 2017) en dit door een lichte daling bij AHOVOKS in het aantal klachten: 237 klachten in 2017 t.o.v. 259 klachten in 2016).

Bij de andere entiteiten blijft 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

9 afdelingen en de Vlaamse Onderwijsinspectie registreerden 1 of meerdere klachten. 9 afdelingen, het agentschap AGION en 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. De aard van de opdrachten van deze agentschappen (en de daaruit voortvloeiende talrijke contacten met de burger), resulteert 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/vermoeden we dat het meldpunt voor de burger nog steeds niet gemakkelijk te vinden is.

<http://www.onderwijs.vlaanderen.be/meldpunt-onderwijs-en-vorming>

We proberen dit jaar een concrete oplossing te vinden om het meldpunt een prominentere plaats te geven op de onderwijswebsite. Een eerste overleg met het afdelingshoofd van de afdeling Communicatie had hiertoe onlangs plaats.

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.

Aanpak schending toepassing onderwijsregelgeving

In 2016 werden op het DMC (departementaal managementcomité) een aantal algemene afspraken gemaakt over hoe we op een constructieve manier klachten kunnen aanpakken en schendingen op de toepassing van de onderwijsregelgeving kunnen wegwerken.

Er werd een interne procedure ontwikkeld voor een gelijkgerichte en gelijkaardige handelswijze.

Deze procedure zet vooral in op informeren en sensibiliseren en heeft een informeel karakter. In april 2017 werd dit gecommuniceerd naar al onze collega's van het departement.

Er is een stappenplan bij meldingen door derden van (mogelijke) inbreuken op de onderwijsregelgeving en een stappenplan bij overtredingen die we zelf vaststellen. De uitgangspunten hierbij zijn de volgende:

- Het meer systematisch kort op de bal spelen en proberen het probleem in der minne op te lossen;
- Meer participatief en interactiever samenwerken met het onderwijsveld;
- Proactief zijn door te anticiperen op problemen;
- Pragmatisch benaderen volgens de ernst van de overtreding / klacht;
- Steeds rekening houden met de ernst van de klacht en de hardnekkigheid van de feiten.

Indien de situatie niet kan worden rechtgezet of wanneer de feiten ernstig of hardnekkig zijn wordt er doorverwezen naar de bevoegde instantie die instaat voor de formele behandeling.

Policy betreffende anonieme klachten

Naar aanleiding van een aantal anonieme klachten die bij het beleidsdomein Onderwijs en Vorming waren binnengekomen, heeft de minister van Onderwijs aan de leidend ambtenaren van haar administratie gevraagd om een eenduidige *policy* uit te werken om anonieme klachten te behandelen.

Een interne werkgroep waarbij alle entiteiten van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming en de onderwijsinspectie betrokken waren, werkte een voorstel van policy uit. Vooreerst bracht de werkgroep het wettelijk kader in kaart, zochten zij naar een afbakening van het begrip anonimiteit en naar een eenduidige invulling van de begrippen klacht en melding. Vervolgens stelden zij een aantal criteria voor om te bepalen of een anonieme klacht of melding wordt beantwoord en of wordt doorverwezen. Tot slot stelden zij een aantal te nemen stappen voor bij het behandelen van anonieme klachten of meldingen.

Bij de bespreking van dit voorstel op de beleidsraad van Onderwijs en Vorming is er beslist om een jaar lang de anonieme klachten en meldingen te monitoren door ze in de klachtendatabank gekoppeld aan het Vlaamse klachtendecreet, te registreren.

Binnen het beleidsdomein is men het erover eens dat anonieme klachten over misdaden en wanbedrijven steeds doorgestuurd worden naar het openbaar ministerie.

Over de rol van de onderwijsoverheid om andere instanties, zoals een centrum voor leerlingenbegeleiding of een schoolbestuur, op de hoogte te brengen van anonieme klachten die bij de administratie binnenkomen, werden er binnen het beleidsdomein Onderwijs en Vorming verschillende standpunten ingenomen.

Naar aanleiding van deze laatste vaststelling heeft de minister, bevoegd voor Onderwijs en Vorming de vraag gesteld om de behandeling van anonieme klachten door de Vlaamse overheid op het voorzitterscollege te agenderen voor bespreking.

Werkpunten voor 2018:

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.
- We proberen het meldpunt een prominentere plaats te geven op de onderwijswebsite.

Nieuwe aandachtspunten:

Bemiddeling bij klachten

Het huidige klachtendecreet zal vernieuwd worden en geïntegreerd in het nieuwe bestuursdecreet. In het ontwerp van het nieuwe bestuursdecreet is bij de klachtenbehandeling tevens een (nieuwe) rol weggelegd voor de klachtencoördinatoren/klachtenbehandelaars inzake bemiddeling. In 2018 zullen we dan ook een eerste actie voor ons beleidsdomein hiertoe ondernemen. Deze zal erin bestaan een erkend bemiddelaar uit te nodigen om ons

kennis te laten maken met de werking en een aantal vaardigheden van een erkend bemiddelaar. Later volgen nog andere initiatieven.

Implementatie van het Witboek open en wendbare overheid.

De centrale klachtencoördinator zal in 2018 deelnemen aan een project rond integratie van communicatie, klachtenbehandeling en bemiddeling.

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 vormingen, 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 beurstarief kan worden ingevoerd.

AANBEVELING 2002-26

De Vlaamse overheid moet verder werk maken van de administratieve vereenvoudiging voor het verkrijgen van een studietoelage. Via verdergaande gegevensuitwisseling met andere overheidsdiensten, moet de administratieve last voor de burger tot een minimum worden beperkt. De mogelijkheid van een automatische toekenning van een toelage moet worden onderzocht.

AANBEVELING 2002-27

De Vlaamse overheid moet erop toezien dat scholen kwaliteitsvol archiveren. Zeker bij overnames en fusies moet duidelijkheid over de inhoud van het nieuw samengestelde archief gegarandeerd zijn.

2001

AANBEVELING 2001-28

De Vlaamse overheid moet blijven aandringen bij het ministerie van Financiën om de samenwerking in het kader van de aanvragen studietoelage te verbeteren, zowel inzake gegevensuitwisseling als mogelijkheden tot samenwerking bij nieuwe fiscale regelgeving.

AANBEVELING 2001-29

De Vlaamse overheid moet de gegevenskoppeling van dossiers studietoelage van kinderen uit één gezin realiseren. Bij de afhandeling van dossiers moeten rechtstreeks toegankelijke gegevensbestanden optimaal gebruikt worden zodat de administratieve lasten van de aanvrager worden geminimaliseerd.

2000

AANBEVELING 2000-24

De Vlaamse overheid moet alle aanvragen voor een studietoelage van één gezin en voor hetzelfde studieniveau (hoger of secundair onderwijs) koppelen bij de verwerking ervan, om laattijdige afhandeling en fouten te vermijden.

AANBEVELING 2000-25

De Vlaamse overheid moet de samenwerking met het Ministerie van Financiën verbeteren. Aanvragen zonder aanslagbiljet moeten evenzeer een vlotte afhandeling kennen als de andere dossiers.

AANBEVELING 2000-26

De Vlaamse overheid moet bij de voorbereiding van het nieuwe decreet inzake studietoelagen zeer zorgvuldig te werk gaan, zodat de nieuwe regelgeving optimaal is afgestemd op een complexe sociale realiteit.

1999

AANBEVELING 1999-25

De Vlaamse overheid moet een herziening van de regelgeving inzake de toekenning van studietoelagen overwegen om een te rigide toepassing of onbedoelde effecten te voorkomen. Er moet worden onderzocht welke aanpassing te verkiezen is: de limitatieve lijst van situaties uitbreiden, een 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

GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

Willebroekkaai 36

1000 Brussel

Tel: 02/790.94.66

Fax: 02/790.92.69

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

Federale Ombudsdienst

Guido Herman en Catherine De Bruecker, federale Ombudsmannen

Leuvenseweg 48 bus 6

1000 Brussel

Tel: 0800/999.62 of 02/289.27.27

Fax: (32) 2.289.27.28

contact@federaalombudsman.be

www.federaalombudsman.be

Vlaamse Ombudsdienst

Leuvenseweg 86

1000 Brussel

Tel : 1700

Fax: 02/552.48.00

info@vlaamseombudsdienst.be

www.vlaamseombudsdienst.be

Bart Wekers, Vlaams Ombudsman: 02/552.41.29

bart.weekers@vlaamseombudsdienst.be

Chris Nestor, onderzoeker: 02/552.41.19

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
Stafdiensten O&V	Mia Vanhoutte	02/553.95.14		mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be	Onderwijsbegroting, gegevensbeheer, statistische publicaties, datawarehouse, reguleringsmanagement, klachtenmanagement
Strategische Beleidsondersteuning	Koen Scherre	02/553.95.73		koen.scherre@ond.vlaanderen.be	Algemene coördinatie van de beleidsvoorbereiding
Beleid Onderwijspersoneel	Liesbeth Van Geert	02/553.96.02		liesbeth.vangeert@ond.vlaanderen.be	Arbeidsvoorwaardenbeleid
Horizontaal Beleid	Ann Dejaeghere	02/553.98.88		ann.dejaeghere@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding niveau-overschrijdende beleidsthema's

Afdeling	Klachtencoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Basisonderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs	Marie-Hélène Sabbe	02/553.92.32		mariehelene.sabbe@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		rita.vandurme@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding instellingen en leerlingen SO en leerlingenbegeleiding
Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs	Erwin Malfroy	02/553.98.79		erwin.malfroy@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding hoger onderwijs en volwassenenonderwijs
Communicatie	Ann De Zutter	02/553.96.52		ann.de.zutter@ond.vlaanderen.be	Communicatie met de onderwijswereld en het brede publiek, Infolijn-Onderwijs, verticale communicatie, publicaties en campagnes
Communicatie (Cel Klasse)	Patrick De Busscher	02/553.96.86		patrick.debusscher@ond.vlaanderen.be	Klasse-publicaties, sterevenementen, stercampagnes, leerlingenkaart, lerarenkaart, elektronische nieuwsbrieven, websites

Communicatie (Canon Cultuurcel)	Melanie Wuyts	02/553.96.64		melanie.wuyts@ond.vlaanderen.be	Ondersteuning en stimulering van scholen via projecten en studies om hun eigen kunst- en cultuurwerking uit te bouwen
Communicatie (Cel KlasCement)	/	02/553.91.05 02/553.97.45			Leermiddelenetwerk voor leerkrachten en studenten in de lerarenopleiding

AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN (AGODI)					
Afdeling	Klachtencoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Personeel Basisonderwijs en CLB	Ellen Vercruyssen	02/553.94.72		ellen.vercruyssen@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering personeel basisonderwijs en CLB
Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel	Peggy Michiels	02/553.65.59		peggy.michiels@ond.vlaanderen.be	Wedden, DINCO, juridisch advies, arbeidsongevallen, begrotingscel onderwijspersoneel, cel valorisatie, secretariaat Vlaamse reffectatiecommissie, andere ondersteunende activiteiten

Personeel Secundair Onderwijs en DKO	Martien Van Bignoot	02/553.90.13		martien.vanbignoot@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering personeel secundair onderwijs en DKO
Basisonderwijs, DKO en CLB Scholen en leerlingen	Klaartje Liessens	02/553.92.02		klaartje.liessens@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering leerlingen- en schooldossiers BaO, CLB en DKO
ICT	Christa Vandenhende	02/553.94.13		christa.vandenhende@ond.vlaanderen.be	ICT
Secundair Onderwijs Scholen en leerlingen	Pieter Lemahieu	02/553.88.10		pieter.lemahieu@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering leerlingen- en schooldossiers SO

AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIES EN STUDIETOELAGEN (AHOVOKS)					
Afdeling	Klachtencoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs	Heidi Jansens	02/553.97.57		heidi.jansens@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering personeel en instellingen hoger onderwijs Beleidsuitvoering personeel en instellingen sector LLL (CVO's en CBE's)
Studietoelagen	Leentje Polspoel	02/553.67.45		leentje.polspoel@ond.vlaanderen.be	School- en studietoelagen
NARIC en Examencommissie	Linda Vandesande en	02/553.89.82 en		linda.vandesande@ond.vlaanderen.be en	

	Griet Van den Eynde	02/553.99.93		griet.vandeneynde@ond.vlaanderen.be	
--	---------------------	--------------	--	-------------------------------------	--

Kwalificaties en Curriculum	/				
Coördinatie agentschap	Viona Raymaekers	02/553.90.25		viona.raymaekers@ond.vlaanderen.be	Curriculum, EVC examencommissie voor het SO en het BaO, toelatingsexamen arts/ tandarts, secretariaat van de taalexamens, NARIC- Vlaanderen, Vlaamse Kwalificatiestructuur
ONDERWIJSINSPECTIE (entiteit met een apart statuut)	Els Vermeire Gerd Van den Eede (tot 1 febr. 2018)	02/553.88.26 02/553.88.62		meldpunt.onderwijsinspectie@vlaanderen. be	Doorlichten, controles, onderzoeken, advisering, toekennen getuigschrift BaO in BuBaO, toestaan afwijkingen op eindtermen

AGENTSCHAP VOOR INFRASTRUCTUUR IN HET ONDERWIJS (AGION)

	Centrale coördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
	Peggy De Tollenaere	02/221.05.06		peggy.detollenaere@agion.be	Schoolinfrastructuur

VLAAMSE ONDERWIJSRAAD (VLOR)

	Centrale coördinator	Telefoon	Fax	Adres	Adres
	Filip Debruyne	02/219.42.99	02/219.81.18	filip.debruyne@vlor.be	Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel

BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING

Afdeling	Centrale coördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Stafdiensten O&V	Mia Vanhoutte	02/553.95.14		mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be	Centrale opvolging van de klachtenvoorziening en beleidsrapportering

Klachtenbehandeling in het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

Jaarverslag 2017

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
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
2. Klachtencaptatie	6
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	10
3. Klachtenbehandeling	12
3.1. Algemeen	12
3.2. Cijfermateriaal	12
3.2.1. Doorlooptijd	13
3.2.2. Ontvankelijkheid	13
3.2.3. Klachtenbeeld	16
3.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen	19
4. Kwaliteitsmanagement	20
4.1. Algemeen	20
4.2. Actoren in het GO!	20
4.2.1. Centrale klachtencoördinator	20
4.2.2. Medewerkers centrale diensten	21
4.2.3. Klachtencoördinatoren scholengroepen	21
4.2.4. Netwerk klachten GO!	22
4.3. Externe partners	22
4.4. Aanbevelingen en verbetervoorstellen	23
5. Conclusie	24

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 26 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 wij 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 als dit toch uitmondt 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 herstellen 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 2017.

Net als de voorbije jaren wordt in het jaarverslag van het GO! veel cijfermateriaal verzameld over een aantal operationele indicatoren inzake klachtencaptatie en klachtenbehandeling. Door het cijfermateriaal van de voorbije jaren steeds verder aan te vullen kunnen we mogelijke evoluties of trends capteren.

Naar aanleiding van zijn jaarverslag 2016 heeft de Vlaamse Ombudsman Bart Weekers opgeroepen om - waar het kan - meer elementen van inhoudelijke analyse op te nemen. Het GO! wil hier graag op ingaan.

Naast 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 door de scholengroepen en geven meteen ook aan waar men nood aan heeft om de dienstverlening te kunnen vrijwaren en verbeteren. Er wordt ook verwezen naar concrete realisaties van het voorbije jaar.

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 ook in 2017 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 wij ze makkelijker analyseren en kunnen wij 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

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. Wij zijn dus op onze hoede om al te zware theorieën te koppelen aan deze relatief beperkte data maar anderzijds willen wij wel focussen op opvallende cijfers, relevante informatie of interessante evoluties, voor zover ze uit de gegevens af te leiden zijn.

Het opvragen van dit cijfermateriaal is een formeel gegeven en voelt soms wat artificieel aan. Maar het is de enige manier om zicht te krijgen op het klachtenbeleid van 27 afzonderlijke entiteiten (26 scholengroepen en de centrale diensten van het GO!). De vragenlijst die hierbij gehanteerd werd kwam tot stand in samenspraak met vertegenwoordigers van de scholengroepen.

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	scholengroepen	343
GO! 2017	centrale diensten GO!	4
	totaal	347

In 2017 ontving het GO! 347 klachten. Tegenover de 293 klachten uit 2016 is dit een stijging van het aantal klachten met ruim 18 %. Na twee dalingen op rij sinds 2014 stijgt het klachtenaantal opnieuw, al wordt het aantal klachten uit 2014 (381) nog niet overschreden.

Tegenwoordig heeft men het vaak over de toenemende juridisering van de maatschappij, ook in het onderwijs. Men zou sneller of vaker geneigd zijn om een klacht in te dienen of beroep aan te tekenen. Uit de globale cijfers over het aantal klachten in het GO! van de voorbije jaren kwam dit nog niet meteen tot uiting. Mogelijk heeft de stijging van het aantal klachten in 2017 hier wel mee te maken.

Anderzijds blijft het moeilijk de schommelingen van de voorbije jaren eenduidig te verklaren en kunnen wij niet spreken van duidelijk afgetekende evoluties.

Scholengroepen

Alle scholengroepen bezorgden informatie en cijfermateriaal over hun klachtenbehandeling in 2017. Bij elkaar opgeteld 343 klachten in totaal. Het aantal klachten per scholengroep varieert tussen 1 en 44 klachten. Bovendien is het onderscheid tussen een klacht en een melding niet altijd even duidelijk of zuiver te maken.

Sinds september 2017 heeft het GO! 26 in plaats van 27 scholengroepen. Er vond een fusie plaats tussen twee scholengroepen. 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 2017 één melding genoteerd en werden vier klachten geregistreerd.

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 104 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 7-tal klachten werd - in samenspraak met de klager - wel integraal voor behandeling doorgestuurd naar de scholengroep in kwestie. Bij 11 andere klachten werd vanuit de school of scholengroep expliciet om ondersteuning gevraagd. Deze cijfers liggen grotendeels in lijn met de gegevens van de voorgaande jaren.

2.2.2. Drager van klachten

Aantal klachten volgens drager GO! 2017	brief	112	30,7 %
	e-mail	169	46,3 %
	telefoon	62	17 %
	fax	0	0
	sms	0	0
	bezoek	22	6 %

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 2017 is het aandeel van de brief gedaald naar iets meer dan 30 %. Gezien het formele karakter van een - al dan niet aangetekende - brief blijft deze vorm toch goed vertegenwoordigd.

Klachten via e-mail hebben intussen wel de bovenhand gehaald en halen in 2017 het hoogste percentage ooit (ruim 46 %).

Het aandeel van klachten kenbaar gemaakt via telefoon en bezoeken schommelt lichtjes. Deze communicatievormen hebben als voordeel dat er onmiddellijk een doelgerichte dialoog tot stand kan komen om de klacht zo goed mogelijk te kaderen. Het kan helpen hierbij te noteren wat er precies wordt gezegd of afgesproken om latere discussies hierover te vermijden. De manier waarop men in dergelijke situaties notities neemt vergt anderzijds toch wel enige vaardigheid.

2.2.3. Hoedanigheid van de klager

Hoedanigheid van de klager GO! 2017	ouder	241	69,5 %
	leerling/cursist	17	4,9 %
	personeelslid	65	18,7 %
	andere	24	6,9 %

Als wij het aantal klachten ingediend door ouders en leerlingen/cursisten naast het aantal effectieve leerlingen en cursisten in het GO! plaatsen – ruim 320.000 in 2017 – stellen we vast dat 0,08 % een klacht indient.

In het GO! waren in 2017 grosso modo 36.000 medewerkers actief. Hiervan hebben er 65 een formele klacht ingediend, dat is 0,18 %.

Dit om de grootteorde vooraf wat te duiden.

Bijna 70 % van het totaal aantal ingediende klachten in 2017 is afkomstig van **ouders**. In 2015 vertegenwoordigde deze groep nog maar 55 % van het aantal klachten. Hun aandeel nam de voorbije twee jaar opnieuw toe nadat het voordien een aantal jaren op rij gedaald was. Het is van in 2011 geleden dat het aandeel klachten van ouders zo hoog was (78,5 % in 2011).

In 2017 bleken klachten van **personeelsleden** goed voor 18,7 % van het totale aantal klachten. Hier merken wij twee jaar op rij een daling van het aandeel van deze groep (33 % in 2015 ; 26 % in 2016). Het gaat om het laagste cijfer sinds 2013 toen klachten van personeelsleden goed waren voor 17,2 % van het totaal.

Uit de cijfers van de voorbije jaren merken wij voor de klachten van ouders en die van personeelsleden een evolutie waarbij de toename van het aantal klachten in de ene groep zich haast vertaalde in een afname in de andere groep en omgekeerd.

Sinds september 2014 is de regelgeving inzake psychosociale risico's op het werk aangepast. Er werd toen een specifieke procedure ingevoerd voor klachten in verband met pesten, geweld, ongewenst seksueel gedrag, conflicten, stress en burn-out (informele/formele verzoeken tot psychosociale interventie – individueel of collectief) .

Mogelijk heeft de implementatie van deze regelgeving mee het aandeel aan klachten van personeelsleden beïnvloed. De indruk ontstaat dat klachten over een dergelijke problematiek als het ware worden afgeleid naar dit specifieke kanaal. Tussen de gegevens van de scholengroepen duiken er anderzijds ook klachten op die net hierover gaan. Er is blijkbaar nog steeds een grijze zone voor klachten met een eerder informeel karakter.

Volledigheidshalve moeten wij ook vermelden dat personeelsleden pas 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. Voordien 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. In 2017 werd ook specifiek een aantal klachten ingediend over de verkiezing van de schoolraden die begin september plaatsvond.

2.2.4. Klachtenkanaal

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen GO! 2017	rechtstreeks van de klager	314	88,9 %
	via de centrale diensten GO!	4	1,2 %
	via een kabinet	4	1,2 %
	via de Vlaamse Ombudsdienst	10	2,8 %
	via het georganiseerde middenveld (bv. belangenverenigingen, vakbonden)	11	3,1 %
	andere kanalen (bv. arts, advocatenkantoor, verzekeringsmaatschappij,...)	10	2,8 %

Opmerking: eenzelfde klacht wordt soms via verschillende kanalen ingediend, al dan niet op hetzelfde moment

Net als de voorbije jaren dient het merendeel van de klagers in 2017 zelf rechtstreeks en in eigen naam een klacht in.

Ook in 2017 zijn er klagers die eenzelfde klacht indienen 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 communicatielijijn moet worden opgezet tot de klacht is afgerond.

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 blijft 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 2017 werden online schoolreglementen geïntroduceerd. De diverse rubrieken werden daarbij herkenbaar gemaakt aan de hand van pictogrammen. Ook de klachtenprocedure kreeg een eigen pictogram als onderdeel van de rubriek 'Betwistingen en klachten'.

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. Er werd heel wat aandacht besteed aan helder taalgebruik, op maat van het doelpubliek. Ook in de toekomst blijft het belangrijk om de informatie die via dit kanaal wordt verspreid te actualiseren.

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.

Verder is ook op de publieke website van het GO! - www.g-o.be - een rubriek over klachten te vinden. Die geeft onder andere een korte toelichting bij de generieke klachtenprocedure en informeert over een aantal specifieke (beroeps)procedures.

Ook de informatie op GO! pro, het online kennisplatform voor alle GO! professionals, zal indien nodig worden bijgestuurd.

De scholen en scholengroepen werken met **meldings- en registratieformulieren** voor klachten. 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. Het helpt ook om te voorkomen 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 bij de algemeen directeurs als bij 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 van 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

Uit ervaring van de voorbije jaren weten wij dat 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. Een aantal scholengroepen geeft expliciet aan dat scholen vaak zoeken naar herstelgerichte oplossingen, terwijl ouders meer repressieve acties wensen en verwachten.

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 kwaliteitsvol contact. Hierbij zijn GO! waarden als respect, gelijkwaardigheid, oprechtheid/eerlijkheid, openheid, betrokkenheid en engagement geen loze begrippen.

Momenteel wordt alsmaar vaker gepleit om bij klachtenbehandeling ruimte te geven aan bemiddeling. In het GO! is dat voor directeurs van scholen en scholengroepen een vertrouwd gegeven – haast dagelijks – al gaat het dan vaak om een eerder informele variant van bemiddeling.

Binnen een onderwijscontext zijn leerlingen en leerkrachten permanent op elkaar aangewezen. Wanneer er zich dan een probleem voordoet is dat van een heel andere orde dan wanneer men als klager één keer niet tevreden is over de dienstverlening van een overheidsinstelling. De afstand tussen beide partijen is veel kleiner en er is persoonlijk contact waardoor emoties ook een rol spelen. Zeker voor ouders die hun kinderen - als het ware hun kostbaarste goed - toevertrouwen aan de goede zorgen van de school en de betrokken personeelsleden.

3.2. Cijfermateriaal

De cijfers in de volgende tabellen betreffen diverse aspecten van klachtenbehandeling. De meest opvallende cijfers worden extra besproken of toegelicht. Naast de behandelingsduur (doorlooptijd) komt de ontvankelijkheid van klachten aan bod. Verder wordt ook informatie over de ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten onder de loep genomen.

3.2.1. Doorlooptijd

Behandelingsduur klachten GO! 2017	aantal klachten behandeld binnen 45 dagen	306	88,2 %
	aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen	41	11,8 %
	gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen	17,4 d	

Om te bepalen hoe lang de behandeling van een klacht geduurd heeft, kijkt men naar 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. Een gegeven eigen aan een schoolcontext.

Het aantal klachten dat niet binnen de 45 dagen kon worden behandeld schommelde de voorbije jaren steeds rond 10 % en is iets hoger in 2017 (11,8 %). Anderzijds is de gemiddelde duurtijd voor de behandeling van klachten in 2017 gedaald tot ruim 17 dagen. In 2015 en 2016 was dit nog 23 dagen. Men slaagt er met andere woorden in de klachtenbehandeling wat sneller af te ronden en dus korter op de bal te spelen.

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! 2017	niet-ontvankelijke klachten	95	27,4 %
	ontvankelijke klachten	252	72,6 %
	totaal	347	

In 2010 waren er ongeveer evenveel niet-ontvankelijke (49,5 %) als ontvankelijke (50,5 %) klachten. Het aandeel ontvankelijke klachten is sindsdien jaar na jaar gestaag toegenomen ten koste van het aandeel niet-ontvankelijke klachten (situatie 2016: 23 % niet-ontvankelijke klachten versus 77 % ontvankelijke klachten). In 2017 zien wij voor het eerst opnieuw een toename van het aandeel niet-ontvankelijke klachten (27,4 %) en een afname van het aandeel ontvankelijke klachten (72,6 %). Het is niet meteen duidelijk waaraan deze omslag te wijten is.

Via de volgende tabellen komen de ontvankelijke en de niet-ontvankelijke klachten afzonderlijk in beeld.

3.2.2.1. Niet-ontvankelijke klachten

Aantal niet-ontvankelijke klachten GO! 2017		95	%
Reden waarom een klacht niet inhoudelijk behandeld werd volgens het Klachtendecreet GO! 2017	klacht ander onderwijsnet	1	1 %
	er werd al eerder een klacht ingediend (en behandeld) over dezelfde feiten	9	9,5 %
	feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht	1	1 %
	er is een ander juridictioneel beroep aanhangig (bv. Raad van State)	0	0
	beroepsschrift tegen het niet toekennen van het getuigschrift basisonderwijs – beroep nog niet uitgeput	4	4,3 %
	beroepsschrift tegen uitgereikte B- of C-attesten – beroep nog niet uitgeput	39	41 %
	beroepsschrift tegen de definitieve uitsluiting – beroep nog niet uitgeput	21	22,1 %
	kennelijk ongegronde klacht	8	8,5 %
	geen belang van de klager	1	1 %
	anonieme klacht	6	6,3 %
	klacht over algemeen beleid en regelgeving Vlaamse overheid	5	5,3 %

Net als de voorbije jaren merken wij 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 wij 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.

Een opvallend cijfer vormen de 9 klachten die in 2017 werden ingediend maar niet ontvankelijk werden verklaard omdat een gelijkaardige klacht voordien reeds behandeld werd. Dit cijfer was nooit zo hoog en is driemaal hoger dan vorig jaar.

Het gaat om een aantal klagers die geen genoegen nemen met een geboden oplossing en dit herhaaldelijk en via verscheidene klachtenkanalen bij diverse instanties blijven aanklaan. Zij zijn vaak niet (meer) bereid om een constructieve dialoog aan te gaan en blijven bij hun standpunt. Het is bijzonder moeilijk om aan deze groep klagers tegemoet te komen.

3.2.2.2. Ontvankelijke klachten

Aantal ontvankelijke klachten GO! 2017		252	%
Mate van gegrondheid GO! 2017	gegronde klachten	97	38,5 %
	deels gegronde klachten	76	30,2 %
	ongegronde klachten	45	17,8 %
	klachten waarover geen oordeel mogelijk is	21	8,3 %
	klachten nog in behandeling	13	5,2 %

Van alle ontvankelijk bevonden klachten werd de mate van gegrondheid nagegaan. 173 van de 252 werden na behandeling als gegrond of deels gegrond beschouwd. Dit is goed voor 68,7 % ; een percentage dat nooit eerder zo hoog lag.

Over 45 van de 252 ontvankelijke klachten werd na behandeling geoordeeld dat ze niet gegrond waren. Dit is 17,8 %. Nooit eerder werden zo weinig van de ontvankelijke klachten als ongegrond beschouwd.

13 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 wij gegronde en deels gegronde klachten aan een aantal ombudsnormen die de voorbije jaren werden gehanteerd. Dit geeft voor 2017 het volgende resultaat, los van het feit dat een dergelijke indeling soms wat geforceerd overkomt.

Toetsing van de gegronde en deels gegronde klachten aan de ombudsnormen – GO! 2017	173	%
De klager gaat niet akkoord met de beslissing van de bestuursinstelling	51	29,5 %
De klager vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft	9	5,2 %
De klager vindt de informatieverstrekking ontoereikend	19	11 %
De klager klaagt over de bereikbaarheid van de instelling	3	1,7 %
De klager voelt zich onheus bejegend	91	52,6 %

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.

In haast 30 % van de gevallen ging men niet akkoord met een concrete beslissing van de school of instelling. Na onderzoek bleek dat deze klagers dus gelijk of grotendeels gelijk hadden en werd er naar een oplossing gezocht.

3.2.3. Klachtenbeeld

In dit onderdeel willen wij graag focussen op het klachtenbeeld in 2017 en hier en daar een koppeling maken met de gegevens van de voorbije jaren. Bij het verzamelen van de informatie over het gevoerde klachtenbeleid geeft een aantal scholengroepen haast traditiegetrouw aan dat zij de verhalen achter de cijfers en de manier waarop zij kunnen inspelen op de onderliggende problematiek belangrijker vinden 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 voorkomen.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten ingediend door personeelsleden en klachten ingediend door niet-personeelsleden. In deze laatste – ook wel de groep burgers genoemd – zitten zowel de klachten van ouders, van leerlingen/cursisten als van andere burgers vervat.

3.2.3.1. Klachten ingediend door burgers (geen personeelsleden)

Overzicht van de klachten van BURGERS in verschillende categorieën – GO! 2017 (geen klachten van personeelsleden)					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
een handeling of houding van de directeur	21	22	10	6	59
een handeling of houding van een personeelslid	16	20	7	7	50
het uitblijven van een beslissing	2	0	2	0	4
de bereikbaarheid van de instelling	1	1	0	0	2
het verloop van een beroepsprocedure tegen het niet toekennen van een getuigschrift basisonderwijs (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	0	0	0
het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-attest (niet het beroepsschrift zelf)	4	0	3	0	7
het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf)	4	1	2	0	7
een tucht- of ordemaatregel die ten aanzien van leerlingen werd genomen (uitgezonderd de definitieve uitsluiting)	2	3	5	3	13
de inbeslagname van persoonlijke bezittingen	1	0	1	0	2
de organisatie van activiteiten door de school	7	4	2	1	14
pesten van leerlingen door leerlingen op school	4	10	0	0	14
de informatieverstrekking door de school	11	10	6	1	28
de informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders	0	1	0	0	1
schooloverlast	2	2	1	1	6
zorg voor en begeleiding van leerlingen	4	9	3	2	18

zorg voor en begeleiding van leerlingen met specifieke noden	2	10	2	2	16
de materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen,...	2	4	0	3	9
financiële zaken: de maximumfactuur, schoolkosten,...	10	4	2	2	18
veiligheid en hygiëne in de school	1	3	0	1	5
het leerlingenvervoer	3	1	3	0	7
andere	3	1	0	0	4

Opmerking : een klacht kan verschillende onderwerpen hebben. Bovendien kunnen de diverse aspecten van de klacht ook een andere beoordeling krijgen.

Door de jaren werden de mogelijke **onderwerpen** van een klacht in een lijst vastgelegd die ook is opgenomen in de standaardjabloon van het registratieformulier. Deze overzichtslijst wordt jaar na jaar herbekeken maar op een paar kleine wijzigingen na is die vrij stabiel gebleken. Het merendeel van de klachten ingediend door burgers kan met andere woorden gekoppeld worden aan één of meer van de vooropgestelde items. Het aantal klachten over andere thema's wordt specifiek bevestigd maar is eerder beperkt en occasioneel. In 2017 ging het bijvoorbeeld om een klacht van een ouder over het gedrag van een andere ouder in het kader van een pestproblematiek waarbij hun kinderen betrokken waren. De lijst met onderwerpen bevat misschien wat containerbegrippen maar betekent anderzijds wel een aantal onderwijsgerelateerde thema's af waarop concreet en permanent kan ingezet worden.

Net als in de afgelopen jaren bestond de **top 3 van klachten van burgers** in 2017 uit klachten over:

- 1) een handeling of houding van de directeur of een personeelslid
- 2) zorg voor en begeleiding van leerlingen - al dan niet met specifieke noden
- 3) informatieverstrekking door de school

Dit rijtje wordt afwisselend aangevuld door klachten over financiële zaken, orde- en tuchtmaatregelen ten aanzien van leerlingen en pestproblematiek tussen leerlingen onderling.

Het feit dat men ogenschijnlijk steeds blijft klagen over dezelfde dingen betekent niet noodzakelijk dat er niet wordt ingespeeld op de problematiek. De permanente in- en uitstroom van personeelsleden enerzijds en de wijzigende schoolpopulatie anderzijds maken dat de cyclus zich constant herhaalt. Het blijft dus belangrijk alert te blijven voor signalen en samen naar oplossingen te zoeken. Er is blijvend nood aan concrete acties en beleidsinitiatieven die zich op deze thema's toespitsen.

Van de 284 klachten (en deelaspecten ervan) ingediend door burgers waarover de scholengroepen rapporteerden gaan er in 2017 zo'n 109 over een handeling of houding van een directeur of een personeelslid van een school of instelling (38,4 %). Het aandeel van deze groep is in vergelijking met de voorgaande jaren wat gedaald (42 % in 2016 – 44,6 % in 2015). Anderzijds vormen deze thema's nog steeds het vaakst het onderwerp van een klacht.

Wanneer klachten over een bepaalde directeur of personeelslid zich opstapelen is men extra alert. Ook in 2017 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.

3.2.3.2. Klachten ingediend door personeelsleden

Overzicht van de klachten van PERSONEELSLEDEN in verschillende categorieën – GO! 2017					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
een handeling of houding van de directeur	8	6	2	5	21
een handeling of houding van een ander personeelslid	6	5	0	1	12
het uitblijven van een beslissing	1	0	0	0	1
de informatieverstrekking	1	1	0	1	3
welzijn op het werk	2	4	2	1	9
psychosociale risico's (o.a. stress, burn-out, conflicten)	2	3	1	0	6
pesten, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk	1	2	1	0	4
de toepassing van het statuut	6	1	2	0	9
een niet-heraanstelling als tijdelijke	3	1	2	1	7
andere	1	0	0	0	1

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.

Ook bij deze groep van klachten wordt een koppeling gemaakt met het **onderwerp** waarover ze handelen. De lijst met mogelijke thema's blijkt ook voldoende relevant te zijn om de klachtenproblematiek te kunnen benoemen. In 2017 werd één keer een ander item toegevoegd. Het ging om een klacht van een personeelslid over de manier waarop een lid van de schoolraad zich tijdens een vergadering gedragen had.

Net als in de afgelopen jaren bestond de **top 3 van klachten van personeelsleden** in 2017 uit klachten over:

- 1) een handeling of houding van de directeur
- 2) welbevinden op het werk
- 3) een handeling of houding van een ander personeelslid

Van de 73 klachten (en deelaspecten ervan) ingediend door personeelsleden waarover de scholengroepen rapporteerden zijn er 33 gericht tegen een handeling of houding van de eigen directeur of een collega (45,3 %). Voor het eerst sinds 2013 daalt het aandeel onder 50 %. 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.

In een aantal scholengroepen werden klachten ingediend door personeelsleden naar aanleiding van een vraag naar aangepast werk (bijvoorbeeld na een langdurige ziekte). Het blijkt niet altijd mogelijk hierop in te gaan of een oplossing uit te werken waar het personeelslid genoeg mee neemt.

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 online 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 het lokaal capteren en behandelen 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. Men doet opnieuw een oproep om hierin te snoeien of een aantal procedures te bundelen. 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.

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, de Commissie Leerlingenrechten, het Kinderrechtencommissariaat, Unia of de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer.

Ook hier kunnen wij 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. Dit moet permanent worden opgevolgd, temeer omdat deze specifieke regelgeving om de zoveel tijd gewijzigd en bijgestuurd wordt.

Verder is het van bijzonder belang om via het **uitgebreide nascholingsaanbod** van het GO! in te spelen op de reeds gekende onderwijsgerelateerde problematieken en evoluties, zodat men met kennis van zaken over een concreet thema aan de slag kan gaan en de dienstverlening kan bijsturen of verbeteren. In 2018 wil het GO! hier verder op inzetten en het nascholingsaanbod verder uitbreiden, in het bijzonder met de focus op diverse aspecten van bemiddeling. Wij richten ons hierbij niet enkel tot klachtencoördinatoren maar ook tot andere onderwijsprofessionals binnen de organisatie.

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.

Ook bij de recente opvraging van de gegevens over de klachtenbehandeling in 2017 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. Opnieuw merken wij dat het aantal formele klachtendossiers dat hierover bij de scholengroepen werd ingediend nog steeds beperkt is.

Uit andere rapporteringskanalen blijkt dat dit wel degelijk hot items zijn maar uit de klachten ingediend in 2017 blijkt dat (nog) niet. Het zijn in eerste instantie de lokale directeurs die met deze thema's te maken krijgen en die meteen op de problematiek kunnen inspelen. Het is slechts wanneer iemand niet tevreden is over de al dan niet aangereikte oplossing dat er bij de betrokken scholengroep een formele klacht wordt ingediend.

4.2. Actoren in het GO!

4.2.1. Centrale klachtencoördinator

In de centrale diensten van het GO! is al vele jaren een centrale klachtencoördinator actief. De functie is opgenomen in het personeelsplan en ondergebracht in de afdeling Beleid & Strategie, met een eigen functieprofiel.

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.

In 2017 vonden ontmoetingen plaats tussen de centrale klachtencoördinator van het GO! en de klachtencoördinator van het stedelijk onderwijs Antwerpen om informatie uit te wisselen.

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.

In 2017 zat de centrale klachtencoördinator mee rond de tafel bij het uitschrijven van een klachtenprocedure voor de internaten met permanente openstelling (IPO's) van het GO!.

4.2.3. Klachtencoördinatoren scholengroepen

Elke scholengroep staat in voor de eigen klachtenbehandeling en kan intern op basis daarvan het klachtenmanagement ook mee vormgeven.

In het verleden werd de klachtenbehandeling heel vaak (enkel) opgenomen door de algemeen directeur van de scholengroep, maar in het voorbije jaar merken wij een duidelijke verschuiving naar een meer geïntegreerde aanpak met gedeelde verantwoordelijkheden.

In heel wat scholengroepen werd intussen een klachtencoördinator aangeduid, 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 ondersteuning bieden bij de klachtenregistratie en/of de voorbereiding van de klachtenbehandeling (inhoudelijke input). Ook HR-medewerkers van de scholengroepen werden alsmear vaker ingeschakeld bij diverse facetten van klachtenmanagement. 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.

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 vormt het sluitstuk en getuigt 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, naargelang 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 2017 kwam het klachtennetwerk tweemaal samen. In juni stond de terugkoppeling van de resultaten van 2016 op de agenda en werd er stilgestaan bij de mogelijke wijzigingen die het nieuwe Bestuursdecreet met zich kan meebrengen.

De bijeenkomst van december stond in het teken van de werking van en de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst. De heren Weekers en Nestor gaven hierover zelf toelichting en gingen het gesprek aan met de klachtencoördinatoren. Er werd verder ook informatie uitgewisseld in verband met de voorbereiding van de rapportering en de stand van zaken over het nieuwe Bestuursdecreet.

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. Tijdens de bijeenkomst van het GO! klachtennetwerk werd dit eens te meer duidelijk en werden de banden tussen beide organisaties aangehaald.

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 voor klachtenmanagement van de Vlaamse overheid en onderhoudt contacten met andere klachtencoördinatoren bij de Vlaamse overheid.

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 gekomen. Ook voor de toekomst is het belangrijk dat wij 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 opportuun 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 **interviewgesprekken 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 nog crucialer 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). In het nascholingsaanbod van het GO! zitten heel wat relevante opleidingen. Wij wensen daar blijvend op in te zetten en de kwaliteit van het aanbod te bewaken en bij te sturen indien nodig.

In 2018 wil het GO! graag inzetten op diverse aspecten van **bemiddeling** en daartoe een opleidingsaanbod ontwikkelen, zowel specifiek voor klachtencoördinatoren als voor directeurs en andere betrokken actoren.

Ook willen wij in 2018 nagaan of wij een concreter zicht kunnen krijgen op het **aantal bezwaren dat wordt ingediend binnen specifieke beroepsprocedures**, bijvoorbeeld gekoppeld aan beslissingen inzake B-/C-attesten of definitieve uitsluiting.

5. Conclusie

Jaarlijks kunnen wij concluderen dat het klachtenbeeld binnen het GO! veelzijdig en divers is en dat er slechts weinig klachten over onderwijsmaterie of vaktechnische aspecten gaan. In 2017 was dat niet anders.

Het merendeel van de klachten gaat over een verstoorde relatie tussen ouders en leerlingen aan de ene kant en leerkrachten en directeurs aan de andere kant. Bij dergelijke spanningen is het belangrijk naar elkaar te luisteren en concrete en correcte informatie uit te wisselen. Weloverwogen en respectvolle communicatie kan bijdragen tot een goede dialoog, ook al is men het finaal misschien nog niet eens met elkaar.

Wij merken in 2017 eens te meer dat een overtuigend klachtenmanagement vruchten kan afwerpen. Wanneer problemen gesignaleerd worden waarvan wij ons niet meteen bewust waren of die hernieuwde aandacht verdienen, kunnen wij mede door de klachtenbehandeling niet alleen zicht krijgen op de zaak maar ook ingrijpen indien nodig en het probleem verhelpen of de situatie verbeteren.

Het regelgevende kader voor 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 de digitale – om de klachtenprocedure verder te actualiseren en aan te passen aan de noden van vandaag.

Werken aan kwaliteit is en blijft een continu proces en via een doorgedreven klachtenmanagement kan daar mee vorm aan worden gegeven.

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.

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 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 al jaren een toegevoegde waarde en vormt mee de basis om van het klachtenmanagement een blijvend succesverhaal te maken. Naar jaarlijks gewoonte willen wij dan ook diegenen bedanken die daar in 2017 hebben toe bijgedragen.

Februari 2018

Bijlage : Overzichtlijst scholengroepen, algemeen directeurs en klachtencoördinatoren (versie februari 2018)

GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

	centrale diensten GO!	website	naam contactpersoon	functie contactpersoon	e-mailadres contactpersoon
	centrale diensten GO!	www.g-o.be	Hilde Simillion	centrale klachtencoördinator	klachten@g-o.be
SGR	naam scholengroep GO!	website scholengroep	naam contactpersoon	functie contactpersoon	e-mailadres contactpersoon
1 + 2	Antwerpen	www.antigon.be	Danielle Van Ast	algemeen directeur	AD@go-antwerpen.be
1 + 2	Antwerpen	www.antigon.be	Kattie Wanten	secretariaat algemeen directeur	secretariaat@go-antwerpen.be
3	Invento (Brasschaat - Schoten)	inventoscholen.be	Patrick Hennes	algemeen directeur	patrick.hennes@inventoscholen.be
3	Invento (Brasschaat - Schoten)	inventoscholen.be	Gert Van den Putte	HR- en communicatiemanager	gert.vandenputte@inventoscholen.be
4 + 7	Fluxus (Kla4 + Kempen)	www.scholengroepfluxus.be	Dirk Van Haver	algemeen directeur	dirkvanhaver@scholengroepfluxus.be
4 + 7	Fluxus (Kla4 + Kempen)	www.scholengroepfluxus.be	Ann Van Gestel	secretariaat algemeen directeur	annvangestel@scholengroepfluxus.be
5	Mechelen - Keerbergen - Heist-op-den-Berg	www.sgr5.be	Geert Van Hoof	algemeen directeur	ad@sgr5.be
5	Mechelen - Keerbergen - Heist-op-den-Berg	www.sgr5.be	Bart Pepermans	coördinerend directeur BAO	codibao@sgr5.be
5	Mechelen - Keerbergen - Heist-op-den-Berg	www.sgr5.be	Michèle Vervotte	coördinerend directeur SO	codiso@sgr5.be
6	Rivierenland (Klein-Brabant - Vaartland - Rupelstreek)	www.scholengroep-rivierenland.be	Luc Van Gasse	algemeen directeur	luc.vangasse@rvl.be
6	Rivierenland (Klein-Brabant - Vaartland - Rupelstreek)	www.scholengroep-rivierenland.be	Annouk Peelman	coördinerend directeur SO	annouk.peelman@rvl.be
8	Brussel	www.scholengroepbrussel.be	Jacky Goris	algemeen directeur	jacky.goris@sgrbrussel.be
8	Brussel	www.scholengroepbrussel.be	Marleen Cuykx	klachtencoördinator	Marleen.Cuykx@sgrbrussel.be
9	Ringscholen (Asse - Wemmel - Halle)	www.ringscholen.be	Patricia Van Eekenrode	algemeen directeur	patricia.van.eekenrode@ringscholen.be
9	Ringscholen (Asse - Wemmel - Halle)	www.ringscholen.be	Ben Verhaevert	klachtencoördinator	ben.verhaevert@ringscholen.be
10	Scoop (Midden-Brabant)	www.scoop.be	Kurt Meeus	algemeen directeur	kurt.meeus@scoop.be
10	Scoop (Midden-Brabant)	www.scoop.be	Kristel Graulus	klachtencoördinator	kristel.graulus@scoop.be
11	Leuven - Tienen - Landen	www.scholengroep11.be	Kaat Vandensavel	algemeen directeur	kaat.vandensavel@scholengroep11.net
12	Adite (Aarschot - Diest - Tessenderlo)	www.adite.be	Gert Van Passel	algemeen directeur	ad@adite.be
12	Adite (Aarschot - Diest - Tessenderlo)	www.adite.be	Ilse Bollaerts	klachtencoördinator	ilse.bollaerts@adite.be
13	Zuid-Limburg	www.scholengroep13.be	Tony Schurmans	algemeen directeur	tony.schurmans@szl13.be
13	Zuid-Limburg	www.scholengroep13.be	Dorothy Claes	beleidsmedewerker HR	dorothy.claes@szl13.be
14	Maasland	www.scholengroep14.be	Denis Vonckers	algemeen directeur	denis.vonckers@scholengroep14.be
15	Limburg Noord	www.sgr15.be	Björn Desair	algemeen directeur	bjorn.desair@sgr15.be
15	Limburg Noord	www.sgr15.be	Freya Konings	klachtencoördinator	freya.konings@sgr15.be
16	Midden-Limburg (Hasselt)	www.scholengroep16.be	Carina Driessens	waarnemend algemeen directeur	carina.driessens@telenet.be
16	Midden-Limburg (Hasselt)	www.scholengroep16.be	Danielle Filtjens	klachtencoördinator	danielle.filtjens@scholengroep16.be
17	Waasland	www.sgr17.be	Guy Vanlancker	algemeen directeur	guy.vanlancker@sgr17.be
17	Waasland	www.sgr17.be	Veerle De Schoesitter	klachtencoördinator	veerle.deschoesitter@sgr17.be
18	Dendermonde - Lokeren - Wetteren	www.sgr18.be	Tania Desmedt	algemeen directeur	tania.desmedt@sgr18.be
18	Dendermonde - Lokeren - Wetteren	www.sgr18.be	Lise De Vlieger	secretariaat algemeen directeur	lise.devlieger@sgr18.be
19	Dender (Aalst)	www.sgrdender.be	Eddy Michotte	algemeen directeur	eddy.michotte@sgrdender.be
19	Dender (Aalst)	www.sgrdender.be	Katrien Noël	secretariaat algemeen directeur	katrien.noel@sgrdender.be
20	Zuid-Oost-Vlaanderen (Geraardsbergen - Zottegem)	www.scholengroep20.be	Luc De Both	algemeen directeur	luc.de.both@scholengroep20.be
20	Zuid-Oost-Vlaanderen (Geraardsbergen - Zottegem)	www.scholengroep20.be	Sabine Eeman	coördinerend directeur BAO	dico.bao@scholengroep20.be
21	Vlaamse Ardennen (Oudenaarde)	www.sgr21.be	Dirk Moulart	algemeen directeur	dirk.moulart@g-o.be
21	Vlaamse Ardennen (Oudenaarde)	www.sgr21.be	Marilien De Schrijver	beleidsmedewerker HR	marilien.de.schrijver@sgr21.be
22	Gent	www.scholengroepgent.be	Stephan Brynaert	algemeen directeur	ad@scholengroepgent.be
23	Meetjesland	www.sgr23-meetjesland.be	Catia De Smul	algemeen directeur	catia.desmul@scholengroep-23.be
23	Meetjesland	www.sgr23-meetjesland.be	Inke Pesant	secretariaat algemeen directeur	inke.pesant@sgr23-meetjesland.be
24	Deinze - Tielt - Waregem	www.sgr24.be	Daniël De Coninck	algemeen directeur	daniel.de.coninck@sgr24.be
24	Deinze - Tielt - Waregem	www.sgr24.be	Max Vanden Eynden	beleidsmedewerker HR	max.vandeneynden@sgr24.be
25	Impact (Brugge - Oostkust)	www.scholengroepimpact.be	Wim Van Kerckvoorde	algemeen directeur	wim.van.kerckvoorde@scholengroep25.be
25	Impact (Brugge - Oostkust)	www.scholengroepimpact.be	Katia Van Hulle	secretariaat algemeen directeur	katia.van.hulle@scholengroep25.be
25	Impact (Brugge - Oostkust)	www.scholengroepimpact.be	Agnes Versluys	personeelsverantwoordelijke sgr	agnes.versluys@scholengroep25.be
26	Mandel en Leie (Kortrijk - Menen - Roeselare)	www.scholengroep26.be	Diter Den Baes	algemeen directeur	diter.denbaes@sgr26.be
26	Mandel en Leie (Kortrijk - Menen - Roeselare)	www.scholengroep26.be	Ine Braekevelt	klachtencoördinator	ine.braekevelt@sgr26.be
27	Stroom (Oostende)	www.scholenaanzee.be	Chris Vandecasteele	algemeen directeur	chris.vandecasteele@scholengroepaanzee.be
27	Stroom (Oostende)	www.scholenaanzee.be	Tina Claus	secretariaat algemeen directeur	tina.claus@scholengroepaanzee.be
28	Westhoek	www.onderwijswesthoek.be	Véronique De Merlier	algemeen directeur	ad@go-scholengroepwesthoek.be
28	Westhoek	www.onderwijswesthoek.be	Pascale Vanderbeke	coördinerend directeur SO	pascale.vanderbeke@go-scholengroepwesthoek.be

KLACHTENRAPPORTAGE 2017 – 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 2017

Cijfers:

- Totaal aantal klachten:	9	
- Behandeld binnen een termijn van 45 dagen:		9
- Aantal ontvankelijk / onontvankelijk:	8/1	
- Aantal (deels) gegrond / ongegrond:		5/3

Opmerking: in tegenstelling tot het jaar 2016 kunnen we vaststellen dat het aantal door de klachtenbehandelaar behandelde klachten opnieuw op het 'normale' jaargemiddelde zit.

Inhoud van de klachten, klachtenbehandeling en eventuele realisaties als gevolg van de klacht:

Klacht 1

Oordeel: ontvankelijk – ongegrond

Inhoud klacht: Klager is een scholier uit het derde jaar secundair onderwijs. Klager wenste zich in te schrijven aan de UGent om één vak te kunnen volgen (en hiervoor examen af te leggen) en wenste dit te doen op basis van het halve beurstarief voor laatstejaarsstudenten secundair onderwijs. Op het monitoraat van de betrokken faculteit had klager gehoord dat klager kon inschrijven zoals gevraagd, maar op de centrale studentenadministratie gaf men aan dat klager niet in aanmerking kwam voor het lagere beurstarief. Klager vond dat hij van het kastje naar de muur gestuurd werd, dat de informatie niet altijd duidelijk en consequent was, en hij vroeg zich af waarom een laatstejaars student wel aan dat tarief kan inschrijven, maar hij niet (hij achtte dit geen correcte houding van de studentenadministratie).

Antwoord/resultaat onderzoek: De klachtenbehandelaar legde aan de klager vooreerst uit dat een inschrijving voor het betrokken jaarvak via een creditcontract nog steeds mogelijk was vóór 1 maart 2017, mits toestemming voor de laattijdigheid van de inschrijving door de curriculumcommissie (OER art 15 §2, 2). Met toestemming van de curriculumcommissie mag ook iemand die niet voldoet aan de toelatingsvoorwaarden voor de opleiding het vak opnemen via creditcontract op voorwaarde dat uit een onderzoek blijkt dat de betrokkene beschikt over de bekwaamheid om het opleidingsonderdeel te kunnen volgen (Art. II.191. Codex Hoger Onderwijs, en art. 31, §3 OER). De studiefiche van het betrokken vak bepaalde dat de toegang tot dit vak via creditcontract open is (dus geen bijzondere voorkennis of voorwaarden). Er kan dus (op facultair niveau) afgeweken worden van de voorwaarde te beschikken over een diploma secundair onderwijs. De leeftijdsgrens van 18 jaar is noch decretaal, noch reglementair een voorwaarde, zodat dit sowieso geen toelatingsvoorwaarde uitmaakt waarvan een afwijking nodig is. De klager kwam echter (inderdaad) niet in aanmerking voor het lagere tarief van het studiegeld. Art.II.210, §2 Codex Hoger Onderwijs bepaalt immers *“Studenten die het laatste jaar secundair onderwijs volgen en die met een creditcontract voor maximaal 10 studiepunten ingeschreven zijn in het hoger onderwijs, betalen [52,5 euro]”*. De Vlaamse decreetgever heeft (al of niet bewust) niet de situatie voor ogen gehad wanneer een scholier die in een lager jaar van het secundair onderwijs zit (dan het laatste jaar) toegelaten wordt in te schrijven. Er werd begrip geuit t.a.v. klager dat hij deze regel onrechtvaardig vindt, maar uitgelegd dat de UGent zelf van deze decretale bepaling niet mag afwijken.

Wat de dienstverlening/informatie naar de klager toe betrof, was het inderdaad zo dat de informatie die de faculteit gaf (nl. dat hij op vertoon van het schoolattest zou kunnen profiteren van het halve beurstarief voor laatstejaarsstudenten in het secundaire onderwijs) niet klopte, maar er kon ook vastgesteld worden (in de mails die de klager had doorgestuurd) dat in de eerste mail verwezen werd naar *“studenten die het laatste jaar secundair onderwijs volgen”*, en daags nadien liet de betrokken medewerker aan de klager weten dat zij er per ongeluk vanuit gegaan was dat de klager in het laatste jaar secundair zat (zij had *“derde graad ASO”* gelezen i.p.v. *“derde jaar ASO”*). Zij heeft zich hiervoor bij de klager verontschuldigd. Wat de mail vanuit de centrale studentenadministratie betreft kon geen enkele fout in de dienstverlening of onethisch gedrag naar de klager toe gevonden worden. De vader van de klager bedankte nog finaal dat de informatie voor hem nu duidelijk was.

Klacht 2

Oordeel: ontvankelijk – deels gegrond

Inhoud klacht: Een student uit Ethiopië vond het ongehoord dat de studentenadministratie aandrong op het ontvangen van originele of voor eensluidend verklaarde inschrijvingsdocumenten, zoals zijn ID-papieren en visum, terwijl hij het academiejaar voordien al ingeschreven was voor een interuniversitaire opleiding VUB-UA-UGent en de documenten bij de VUB al aanwezig waren. Opnieuw de vereiste procedures (via ambassade) doorlopen zou de student te veel tijd en geld kosten. Verder begreep hij niet dat hij een attest van voldoende beheersing van de Engelse taal diende voor te leggen, nu hij steeds in het Engels les gevolgd heeft. Tot slot zou de UGent vragen dat hij kan aantonen hoe de thuisuniversiteit tot de beoordeling (voor zijn bachelordiploma) is gekomen, wat hij absurd vond.

Antwoord/resultaat onderzoek: Het bleek dat de e-mail die de student ontvangen had, de standaard-email is die buitenlandse studenten die willen inschrijven, ontvangen. De klachtenbehandelaar heeft de klager ontvangen en er werd een telefoongesprek met de studentenadministratie opgezet. Via dit gesprek kon de nodige duiding gegeven worden, en stelde de studentenadministratie voor dat de klager persoonlijk zou langskomen opdat zijn documenten zouden kunnen geverifieerd worden. Het afdelingshoofd zou nagaan of een kopie van de voor eensluidend verklaarde documenten ook konden volstaan in zijn geval (want eerder, toen klager al eens langs geweest was, had een medewerker gesteld dat dit niet het geval was). Er werd ook uitgelegd dat een attest van taalbeheersing een verplichte toelatingsvoorwaarde is, ook al volgde men reeds les in het Engels in het thuisland. Er werd door de klachtenbehandelaar na een aantal weken navraag gedaan bij de klager of alles uiteindelijk in orde was gekomen, en dat bleek het geval te zijn.

Klacht 3

Oordeel: ontvankelijk – gegrond

Inhoud klacht: De klager was betrokken geraakt in een fraudeonderzoek van haar werkgever. Meer bepaald had een collega van de klager het UGent-diploma van klager vervalst door zich voor te doen als de klager en een duplicaat van het diploma op te vragen bij de studentenadministratie van de UGent (diploma die de betrokken collega erna vervalst heeft). De klager klaagde over het feit dat de UGent op basis van een eenvoudige e-mail, zonder identiteitscontrole, het duplicaat had verstrekt.

Antwoord/resultaat onderzoek: De klachtenbehandelaar nam contact op met de afdeling studentenadministratie. Indien een aanvraag voor een duplicaat gesteld wordt vanaf een UGent-mailadres, dan gaat de studentenadministratie ervan uit dat de vraag van de student komt. Evenzeer zo als de vraag komt van een niet-UGent mailadres dat bij hen gekend is. In casu was dit echter niet het geval. Bij twijfel wordt dan (normaliter) altijd een scan van de identiteitskaart opgevraagd. In dit dossier is dat helaas niet gebeurd. Het gevraagde duplicaat wordt daarenboven (bij niet-afhaling door de betrokkene) steeds aangetekend opgestuurd, en steeds op naam van de aanvrager zelf, in deze dus op naam van de klager. De collega (tegen wie de UGent trouwens strafklacht heeft neergelegd) heeft niet alleen frauduleus misbruik gemaakt van de naam van de klager, een officieel diploma vervalst, maar ook het briefgeheim geschonden door een brief open te maken die niet aan haar gericht was. Onze excuses werden aangeboden aan de klager, en het afdelingshoofd studentenadministratie heeft, n.a.v. dit voorval nog eens zeer duidelijk opdracht gegeven aan de betrokken medewerkers om bij vragen die komen van een niet-UGent mailadres, steeds een scan van de identiteitskaart van de betrokken (oud-)student op te vragen (zo niet, wordt de aanvraag niet behandeld).

Klacht 4

Oordeel: onontvankelijk

Inhoud klacht: De rector ontving een klacht van een derde die bijzonder ruim ging, waarin de klager niet alleen klaagde over het verloop van de rector/vicerector verkiezingen en over het feit dat alumni (zoals hij) niet konden meestemmen, maar ook zijn beklag deed over het ganse onderwijssysteem in Vlaanderen en zelfs nog ruimer over de ganse samenleving. Het eerste deel van de klacht werd opgenomen door de voorzitter van de verkiezingscommissie. Het andere deel van de klacht kon niet door de klachtenbehandelaar behandeld worden, gezien het niet specifiek om een klacht ging over de werking of dienstverlening van (een dienst van) de UGent.

Klacht 5

Oordeel: ontvankelijk – deels gegrond

Inhoud klacht: Een student klaagde over het feit dat hij, toen hij zijn studentenkaart vergeten was, het volledige tarief voor een maaltijd diende te betalen in een studentenrestaurant. Verder klaagde hij over het feit dat het tarief zonder studentenkaart nergens duidelijk was aangegeven.

Antwoord/resultaat onderzoek: De klachtenbehandelaar deed eerst navraag bij de afdeling maaltijdvoorzieningen. Er werd vervolgens toegelicht aan de klager dat de medewerkers aan de kassa verplicht zijn om de studenten- of personeelskaart op te vragen. De medewerkers kunnen niet van iedereen weten wie student of personeelslid is, noch individuele uitzonderingen maken. Trouwens, enkel via het inscannen van de kaart kan (ook technisch gezien) het voordeeltarief aangerekend worden.

Klager haalde echter terecht aan dat de standaardprijs niet geafficheerd stond. Tot het voorgaande academiejaar stond dit wel geafficheerd als "standaardtarief = voordeeltarief * 2,41 + btw", maar deze affichering was niet duidelijk genoeg. De afdeling maaltijdvoorzieningen liet weten dat zij het standaardtarief opnieuw, en duidelijk genoeg, zou afficheren bij de start van het academiejaar 2017-2018.

Klacht 6

Oordeel: ontvankelijk – deels gegrond

Inhoud klacht: De klager en haar samenwonende partner, beiden doctoraatsstudenten aan de UGent, huurden voor 4,5 maanden een kamer in een studentenhome, meer bepaald de klager voor een periode van 3 maanden en haar partner voor een aansluitende periode van 1,5 maand. Op de laatste dag van de periode van drie maanden ontving klager evenwel het bericht van de afdeling huisvesting dat zij de sleutels diende af te leveren en de kamer diende te ontruimen, terwijl klager graag voor de aansluitende periode van 1,5 maand in dezelfde kamer wou blijven. Er werd haar uitgelegd dat er slechts voor drie maanden kon worden gehuurd en dat partners die samenwonen en beiden student zijn van de UGent niet apart een aanvraag voor max. drie maanden kunnen indienen. Klager stelde dat in de beide aanvragen de namen van de partners telkens vermeld waren, maar het reserveringssysteem nergens aangaf dat de tweede reservatie niet toegelaten was. Meer nog, de contracten werden ook effectief ondertekend. Klager was misnoegd over de manier waarop zij bericht werd, aangezien er in een email sprake was van 'cheating the system'. Een tweede onderdeel van de klacht was dat klager het (eerste) huurcontract wou inkorten van 15 september naar 1 september, omdat zij op de private markt ondertussen een studio hadden gevonden en het

huurcontract hiervoor zou ingaan op 1 september. De afdeling huisvesting weigerde dit evenwel wegens het te laat doorgeven van deze gevraagde wijziging. (moet nl. gebeuren één maand vóór de startdatum van het contract).

Antwoord/resultaat onderzoek: De Klachtenbehandelaar besprak de casus met de afdeling huisvesting en koppelde terug naar de klager. De regel is inderdaad dat wie als partner van een UGent-student reeds drie maanden gewoond heeft in studentenhome Heymans, niet zelf nog eens als UGent-student als huurder kan optreden voor nog eens drie maanden. De periode van drie maanden geldt per koppel. Individuele uitzonderingen kunnen niet worden toegelaten. Wel had de klager gelijk, kon de klachtenbehandelaar vaststellen, dat de informatie op de website bij de boeking van een kamer transparanter en duidelijker kon. De afdeling Huisvesting heeft de informatie aangepast/aangevuld. Ook zou men nog nakijken met ICT of het technisch mogelijk is dat het systeem een aanvraag weigert indien de aanvrager reeds als partner is opgenomen in een ander huurcontract. Verder kon de klachtenbehandelaar vaststellen dat de reactie naar de klager toe inderdaad ongelukkig en eerder onbeleefd was (gezien de insinuatie van bedrog). Er werd uitgelegd dat dit kwam door de grote werkdruk, maar het afdelingshoofd Huisvesting heeft zijn medewerkers hierop aangesproken zodat dit naar de toekomst toe vermeden wordt. Tot slot werd uitgelegd dat het inkorten van het contract geen mogelijkheid was. De regels hieromtrent zijn duidelijk en gelden voor iedereen. Er werd de suggestie meegegeven om eventueel bij de nieuwe huisbaas na te vragen of het nieuwe huurcontract op een latere datum zou kunnen ingaan.

Klacht 7

Oordeel: ontvankelijk – ongegrond

Inhoud klacht: De klager meende dat zij de betalingsaanvraag voor 125 EUR als resterend saldo van het te betalen inschrijvingsgeld aan de UGent, nl. 230 EUR (nadat zij reeds 105 EUR had betaald) niet diende te betalen; dat de vraag daartoe van de afdeling studentenadministratie niet correct was, omdat zij reeds tweemaal 105 EUR zou hebben betaald.

Antwoord/resultaat onderzoek: Na enig nazicht en opzoeken bleek dat de tweede betaling van 105 EUR betrekking had op het inschrijvingsgeld aan de KUL waar de klager ook studeerde, en aan de KUL was betaald, niet aan de UGent. De factuur voor de UGent diende aldus weldegelijk te worden betaald.

Klacht 8

Oordeel: ontvankelijk – ongegrond

Inhoud klacht: De klager (student uit Roemenië) klaagde over het feit dat men bij de afdeling studentenadministratie aangaf dat ze niet voldeed aan de voorwaarde om 60 credits in Engels gedoceerd te hebben gehad (om vrijgesteld te zijn van het taalexamen), terwijl klager meende dat zij 88 credits had gevolgd. Zij vroeg zich af of racisme aan de basis lag van de weigering en stelde dat men bij de inschrijving geweigerd heeft naar een oplossing te zoeken voor haar.

Antwoord/resultaat onderzoek: Na contact met de afdeling studentenadministratie legde de klachtenbehandelaar aan de klager uit dat het programma waarvoor zij wenste in te schrijven een zeker niveau van Engels vereist, terwijl klager zich wenste te beroepen op de vrijstelling voor de taalcursus- en examens. Echter, kon bij inschrijving niet met zekerheid vastgesteld worden dat het minimum aan 60 credits was behaald: zo kon niet vastgesteld worden of de vakken over Engels ook in het Engels gedoceerd werden en werd gevraagd dit specifiek te

laten attesteren. Na het voorleggen van de gevraagde documenten kon de student zich inschrijven. Er werd ook benadrukt dat elke inschrijver gelijk wordt behandeld, ongeacht nationaliteit of huidskleur.

Klacht 9

Oordeel: ontvankelijk – (deels) gegrond

Inhoud klacht: De klager klaagde over het feit dat zij op de wachtlijst stond voor de aanvraag van een kamer in een studentenhome, terwijl zij door een technische fout haar aanvraag niet tijdig via het systeem had kunnen ingeven, maar zij tijdig zou gemaïld hebben naar de afdeling huisvesting; haar aanvraag werd toch als niet-tijdig beschouwd. Volgens de klager zou zij reeds sinds 1 maart proberen om een aanvraag voor huisvesting in te dienen. Zij beweerde zowel de afdeling Huisvesting en de Sociale Dienst gecontacteerd te hebben om de problemen die zij met het systeem ondervond, aan te kaarten.

Antwoord/resultaat onderzoek: De zaak werd grondig onderzocht. Noch de afdeling Huisvesting noch de Sociale Dienst hadden kennis van een vraag/een initiatief van de studente, noch van communicatie die er met medewerkers van beide diensten geweest zou zijn. Zij zouden enkel hebben kunnen vaststellen dat klager op 29 april inderdaad heeft getracht een aanvraag in te dienen en dan op problemen is gestoten, en de aanvraag vervolgens per mail heeft gestuurd. Deze mail werd pas ontvangen (geopend) na de deadline van 1 mei, maar was wel op 29 april verstuurd. Aangezien het niet kon uitgesloten worden dat er geen technisch probleem was met het systeem (hoewel de klager de enige was) en de e-mail vóór de deadline was verstuurd, heeft de klachtenbehandelaar gevraagd welke oplossing mogelijk was, en de afdeling huisvesting heeft de klager onmiddellijk bovenaan de wachtlijst gezet (er komen dagelijks kamers vrij).

Maar dat was voor de klager een onvoldoende oplossing. Zij meent dat de regel dat als ze een kamer in home Boudewijn zou weigeren (om te wachten op een kamer in een van de twee door haar opgegeven voorkeurchomes), haar volledige aanvraag zou geannuleerd worden, onrechtvaardig is gezien haar situatie, nl. meent zij dat als haar aanvraag in de eerste plaats als tijdig was beschouwd, zij nu sowieso een kamer had gehad in één van haar voorkeurchomes. Er werd evenwel uitgelegd dat waar het intern homereglement bepaalt dat tijdige aanvragen prioritair zullen behandeld worden, dit niet betekent dat men sowieso een kamer in een voorkeurhome heeft (er zijn slechts een beperkt aantal kamers t.o.v. de tijdige voorkeur-aanvragen), wel dat men een kamer zal krijgen (en hoe sneller de aanvraag, hoe meer kans op een kamer in een voorkeur-home). Uiteindelijk is er in de periode van de klachtbehandeling een kamer vrijgekomen in een van de voorkeurchomes van de klager en heeft de afdeling huisvesting de kamer toegewezen aan de klager, waarbij ook gesteld werd dat men bereid was haar te vergoeden voor de eventuele pendelkosten die zij zou gemaakt hebben in de periode dat ze nog geen kamer had.

Voor het overige ontving de klachtenbehandelaar enkele e-mails met vragen, maar die niet te beschouwen waren als klachten in het licht van het Klachtendecreet.

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 halftijds beleidsmedewerker, 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 studievoortgangsbeslissingen waar de beleidsmedewerkers, 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 studievoortgangsbeslissingen

63

Dit overzicht heeft betrekking op de beslissingen van de institutionele beroepscommissie van de UGent in 2017 en het eventuele vervolg bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen en de Raad van State. Het overzicht heeft betrekking op het kalenderjaar 2017 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 2017 werden in totaal 613 centrale interne beroepen ingediend. Dat is 22 dossiers minder als in 2016 (en 75 meer dan in 2015). Dit cijfer is zeer klein wanneer men weet dat de UGent meer dan 42.000 studenten telt die jaarlijks diverse examens afleggen over twee examenperiodes.

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 met een kwart gedaald: nl. van 157 naar 116 dossiers (-26%).

In categorie 2 (bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijving) is het aantal dossiers minimaal gestegen: van 478 naar 497 dossiers (+4%).

Daarnaast zien we een kleine daling van het aantal studenten die de bindende voorwaarde aanvechten, nl. 13 in 2017 versus 18 in 2016.

81 % van de ingediende beroepen had betrekking op categorie 2, vorig jaar was dit 75%.

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	3	24	8	4	39

Examentuchtbeslissing	3				3
Deliberatie	13	30	7	1	51
Combinatie examen en deliberatie	1	2	1		4
Vrijstelling	5	9	1		15
Weigering inschrijving voorbereidings- en/of schakelprogramma			1		1
Faciliteiten functiebeperking	1	1			2
Leerkrediet		1			1
Totaal	26	67	18	5	116

In 2017 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 34% betrekking op een examencijfer (39 beroepen), 44% had betrekking op deliberatie en tolerantierregels (51 dossiers), 3% betrof een combinatie van examencijfer en deliberatiebeslissing (4 dossiers), 3% of 3 dossiers had betrekking op examentuchtbeslissingen, 1 dossier (1%) betrof een weigering tot inschrijving in een voorbereidings- of schakelprogramma en 2 dossiers (2%) betroffen een beroep tegen het niet krijgen van examenfaciliteiten. 15 dossiers werden ingediend naar aanleiding van een weigering tot vrijstelling (13%).

In vergelijking met vorig jaar zien we een daling van het aantal beroepen tegen een examencijfer met 55% (van 86 naar 39), een status quo van het aantal deliberatiedossiers (51 in 2017 t.o.v. 49 in 2016) en een stijging wat betreft de beroepen tegen het niet krijgen van een vrijstelling (67%, i.e. van 9 naar 15 dossiers).

Van 26 studenten werd het intern beroep (deels) gegrond verklaard, wat neerkomt op 22%. Vorig jaar verklaarde de institutionele beroepscommissie 29% van de beroepen (deels) gegrond.

Wanneer we de voorbije vijf jaar in kaart brengen, zien we dat het aantal gegronde beroepen fluctueert: in 2013 werd 26% van de beroepen (deels) gegrond verklaard, in 2014 zien we een daling tot 19%, in 2015 is er een stijging tot 31%, in 2016 was er een lichte daling tot 29% en nu is er een verdere en sterkere daling naar 22%. Dit wijst er nog steeds op dat er geen sprake is van een trend wat het aantal studenten betreft die 'gelijk' krijgen. Het wijst er wel op dat de institutionele beroepscommissie nauwgezet en plichtsbewust werkt en in elk dossier een weloverwogen en doordachte beslissing neemt. De institutionele beroepscommissie weegt de argumenten van de student af tegenover de argumenten van de examinator, examen(tucht)commissie 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 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 aantonen, kan het aandeel beslissingen 'gegrond' bijgevolg van jaar tot jaar erg verschillen naargelang van de dossiers.

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 opgenomen vanaf 2014-2015, eerst in artikel 95 nu in artikel 100 OER.

In 2017 werden 2 dergelijke beroepsdossiers ingediend. Eén beroep werd gegrond verklaard omdat er niet voldoende rekening gehouden werd met de aangevraagde faciliteiten. Het andere beroep werd ongegrond verklaard omdat de faciliteit wel degelijk voorzien was maar de student(e) zich tijdens het examen niet kenbaar had gemaakt noch naar de faciliteit had verwezen en pas na de bekendmaking van het examencijfer beroep instelde tegen het niet krijgen van de faciliteiten. .

67 dossiers werden formeel ongegrond verklaard (58%).

18 dossiers werden in 2017 onontvankelijk verklaard (16%), meestal omdat ze buiten de beroepstermijn van zeven kalenderdagen werden ingesteld of men vergeten was om het beroep aangetekend te verzenden. Dit is terug een daling in vergelijking met vorig academiejaar toen 22% van de beroepen onontvankelijk was (toen een verdubbeling ten opzichte van 2015). Vaak wordt laattijdige feedback als reden opgegeven waarom het beroep buiten de vervaltermijn werd ingesteld. Nochtans is artikel 100 van het Onderwijs- en Examenreglement 2016-2017 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 2017 waren er tevens 5 beroepen zonder voorwerp. Dit betreft beroepen die door de student wordt stopgezet na feedback, wanneer duidelijk blijkt dat het cijfer wel degelijk terecht is of na het rechtzetten van een materiële vergissing in het voordeel van de student.

Verdeling van de "dossiers" interne beroepen (categorie 1) over de faculteiten:

Alfa	Beta	Gamma
LW: 11	BW: 5	GE: 10
RE: 19	FEA: 12	DI: 5
PP: 25	WE: 1	FW: 1
PS: 3		
EB: 24		

De verschillen tussen de faculteiten hebben naast de grootte van de faculteit vermoedelijk 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 onbevungen 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 15 naar 24 beroepen binnen de faculteit Economie en Bedrijfskunde en bij de faculteit Recht en Criminologie (van 13 naar 19). Verder

zijn er sterke dalingen in de faculteiten Letteren en Wijsbegeerte (van 16 naar 11), Psychologie en Pedagogische wetenschappen (van 36 naar 25), Ingenieurswetenschappen en Architectuur (van 28 naar 12) en Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen (van 27 naar 10).

De faculteiten Politieke en Sociale wetenschappen, Biowetenschappen, Wetenschappen, Diergeneeskunde en Farmaceutische wetenschappen behouden ongeveer evenveel dossiers als vorig jaar. .

Categorie 2: interne beroepen tegen het opleggen van bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijvingen

Klacht	(deels) geground	ongeground	onontvankelijk	totaal
Weigering art. 24 §1	286	18	1	305
Weigering art. 24 §1 en 2	81	22		103
Weigering art. 24 §2	66	6		72
Weigering art. 24 §3	2	2		4
Bindende voorwaarden	7	6		13
Totaal	442	54	1	497

In totaal zijn 1330 unieke studenten die ingeschreven waren in 2016-2017 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. 176 van die 1330 studenten werden geweigerd voor de hele universiteit conform artikel 24§2 van het OER (13,2%), 905 studenten werden enkel voor een opleiding geweigerd conform artikel 24§1 (68%) en 249 studenten werden door beide artikelen gevat (18,7%).

De procentuele cijfergegevens liggen in de lijn met de cijfers uit 2016.

484 studenten (of 36,4% van de geweigerde studenten) hebben intern beroep aangetekend tegen de weigering tot inschrijving. Ter vergelijking: vorig jaar diende 37% intern beroep in tegen hun weigering.

Bij die 484 studenten zaten 319 studenten die al redelijke vordering hadden gemaakt in hun opleiding. Die studenten werden via een korte procedure, bepaald door de institutionele beroepscommissie, toegelaten indien het een eerste weigering betrof.

De institutionele beroepscommissie behandelde uitvoerig 165 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 165 dossiers zaten eveneens 4 studenten die enkel geweigerd werden om zich opnieuw in te schrijven met een creditcontract conform artikel 24§3. De institutionele beroepscommissie besliste om twee studenten opnieuw toelating tot inschrijving voor de betrokken opleidingsonderdelen te geven. Twee studenten werden definitief geweigerd omdat hun doel niet bestond uit het behalen van een diploma maar eerder vrijetijdsbesteding. Deze studenten werden op alternatieve mogelijkheden gewezen.

Uiteindelijk werd bij 54 van de 165 studenten de weigering tot inschrijving door de institutionele beroepscommissie bevestigd (33%). Dit is in vergelijking met vorig jaar een stijging van 5%.

67 % 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 even mild heeft geoordeeld als vorig jaar.

Van de 1330 geweigerde studenten blijven er uiteindelijk wel 897 studenten volledig geweigerd (67%), wat 1 procent meer is dan vorig jaar waardoor we van een status quo kunnen spreken.

Artikel 24 van het onderwijs- en examenreglement is een 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.

4500 studenten die in 2016-2017 waren ingeschreven, kregen bindende voorwaarden opgelegd (in 2015-2016 waren het 4515 studenten). Dat wil zeggen dat ze, als ze zich terug hebben ingeschreven voor 2017-2018, 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 na afloop van het academiejaar 2017-2018.

13 studenten (0,3%) hebben intern beroep aangetekend tegen de bindende voorwaarden op basis van persoonlijke omstandigheden of overmacht. De institutionele beroepscommissie hief voor 7 van deze studenten de bindende voorwaarden op. Bij 6 studenten werden de argumenten in het beroepschrift niet van die aard geacht dat het om overmacht ging en werden de bindende voorwaarden bevestigd.

75% regel

Sinds het academiejaar 2016-2017 werden ook de eerste studenten geweigerd op basis van de in 2015-2016 ingevoerde 75% regel, nl.

voor academiejaar 2016-2017 geldt dat de student voor minstens 50% van de opgenomen studiepunten credits moet verwerven. Bovendien, indien de student bijkomend voor minder dan 50% van de studiepunten van het eerste deliberatiepakket credits behaalde, dient de student voor minstens 75% van de opgenomen studiepunten die behoren tot het eerste deliberatiepakket van de bacheloropleiding credits te verwerven.

Na het academiejaar 2016-2017 werden er 594 studenten (van de potentiële 910, i.e. 65%) geweigerd naar aanleiding van de 75% regel. 35% (of 316) van de studenten die in 2015-2016 bindende voorwaarden kregen opgelegd, maakten wel meer dan 75% studievoortgang. Van de 594 geweigerde studenten heroriënteerden een groot aantal.

Een zeer kleine minderheid, namelijk 50 studenten gingen in beroep tegen hun weigering n.a.v. het niet behalen van 75% studievoortgang (in totaal gingen er 212 bachelorstudenten in beroep tegen een weigering voor §1 of een combinatie van § 1 en 2). 42 van hen hadden een studievoortgang die boven de 50% lag en werden terug toegelaten onder bindende voorwaarden. 8 studenten werden definitief voor de opleiding geweigerd.

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.

We zien in 2017 een status quo van het aantal studenten dat in vergelijking met 2016 naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stapt: in 2016 zetten 21 van de 635 studenten de stap naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen gezet (3,3%), in 2017 vochten 22 van de 613 studenten de beslissing van de institutionele beroepscommissie aan bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen (3,5%).

Beslissing RBS

<u>Klacht</u>	<u>(deels) Geground</u>	<u>Ongegrond</u>	<u>Onontvankelijk</u>	<u>Totaal</u>
Examencijfer	2	3		5
Weigering art. 24§1 en §2		5		6*
Weigering art. 24§1	1	2	2	5
Weigering art. 24§2		1	1	2
Bindende voorwaarden	1			1
Deliberatie		2		2
Curriculum		1	1	2
Totaal RBS	4	14	4	23

* Er is over 1 dossier nog geen uitspraak.

Van de 22 studenten (1 student ging voor 2 zaken in beroep) die naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stapten, besliste de raad in 4 gevallen in hun voordeel (18%). Dit is een status quo met 2016.

Een overzicht van de voorbije jaren leert dat 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%, 19% en 18% van de UGent-beslissingen door de Raad vernietigd.

De institutionele beroepscommissie anticipeert waar mogelijk op eerdere uitspraken van de Raad en zal dit blijven doen.

Raad van State

In 2017 heeft één UGent-student een dossier ingeleid bij de Raad van State tegen een beslissing van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen. Tot op heden is daar nog geen uitspraak over.

Conclusie

Het aantal ingediende beroepen kende, na de sterke stijging van het vorige jaar (+100), nu een lichte daling (-3,5% of 22 dossiers). Deze daling is enkel in categorie 1 en valt te verklaren doordat een aantal 'bulk' beroepen (verschillende studenten die een beroep aantekenen tegen eenzelfde examen) die vorig jaar voorkwamen, nu zijn uitgebleven.

In 2017 vergaderde de institutionele beroepscommissie 5 keer effectief. Dat is 2 keer minder dan in 2016. De IBC handelde elektronisch dossiers af indien ze onder de voorwaarden opgesomd in artikel 100§5 vielen.

Als enkel de interne beroepen categorie 1 worden geteld is er een merkbare daling in het aantal dossiers met 26% (van 157 naar 116 dossiers). In categorie 2 is er dan weer een duidelijke stijging: +19% (van 478 naar 497 dossiers).

De institutionele beroepscommissie verklaarde in 2017 iets minder klassieke interne beroepen (categorie 1) van de studenten gegrond ten opzichte van 2016. In 2016 werden 29% van de klassieke interne beroepen gegrond verklaard, in 2017 zijn dat er 22%. 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, 29% in 2016 en 22% in 2017. Er is bijgevolg geen sprake van een 'trend' in het aantal gegrond verklaarde beroepen. Het percentage 'gegrond' varieert van jaar tot jaar wat aantoont dat de institutionele beroepscommissie elk dossier op zijn eigen merites onderzoekt (ut supra).

De Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen vernietigde evenveel beroepen als in 2016. 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 2017 behandeld door de institutionele ombudsdienst

In 2017 werd de institutionele ombudsdienst een twintigtal 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 bewust bewaken.

Het contact met de facultaire ombudspersonen is het afgelopen jaar geïntensifieerd. Het nog meer dan vroeger samenwerken aan ombudszaken met het oog op een eenduidig en gestroomlijnd antwoord of oplossing is een meerwaarde voor de werking van de ombudsdiensten aan onze universiteit.

Net als de voorbije jaren, zijn het vooral personeelsleden (alle categorieën) van de UGent die de institutionele ombudsdienst contacteren bij vragen of onduidelijkheden omtrent het Onderwijs- en Examenreglement. Terugkerende vragen betreffen vragen over het correct invullen van de studiefiches als onderdeel van het contract tussen de UGent en de student, 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 (examen)fraude.

De meeste vragen of problemen van studenten kunnen betrekkelijk snel worden opgelost, zoals vragen met betrekking tot examens, wat te doen bij een weigering tot inschrijving, het samenstellen van het curriculum, 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 bevroegd 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 werd ook dit jaar opmerkelijk vaak gecontacteerd door (buitenlandse) PhD-studenten die een probleem met hun promotor/supervisor signaleren, een trend die we reeds een drietal jaar kunnen vaststellen. 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. De ombudsdienst tracht, indien mogelijk in overleg met de facultaire ombudspersoon voor doctoraatstudenten, een oplossing te vinden, veelal door als bemiddelaar op te treden met het oog op een verdere constructieve samenwerking. Helaas is er in de meeste gevallen geen bevredigende oplossing mogelijk doordat de relatie tussen PhD en promotor al dermate vertroebeld is of er al te veel kostbare tijd verstreken is om de scheef gegroeide situatie recht te trekken.

Sinds het academiejaar 2015-2016 is een eenzijdige of onmiddellijke stopzetting van het doctoraat door de promotor en/of doctoraatsbegeleidingscommissie niet meer mogelijk. Artikel 89 van het Onderwijs- en Examenreglement voorziet in een procedure waarbij een negatief advies van de promotor en/of doctoraatsbegeleidingscommissie over een

voortgangsrapport gemotiveerd moet zijn en waaruit moet blijken dat de doctoraatsstudent gehoord werd en voldoende mogelijkheden heeft gekregen om voortgang te boeken. Dit advies moet bovendien door de decaan en de facultaire doctoraatscommissie (of bij ontstentenis hiervan: de commissie die hiervoor in het aanvullend facultair reglement is aangesteld) bekrachtigd of vernietigd worden. Deze procedure zorgt ervoor dat een beslissing tot stopzetting van een doctoraat weloverwogen en gedragen gebeurt.

Volgende problemen werden in 2017 frequent (> 3 keer) aan de institutionele ombudsdienst gesignaleerd:

- Vragen en problemen met betrekking tot examens komen het vaakst voor: wijzigen examenvorm, examenroosterproblemen, recht op inhaalexamens, wat bij ziekte, vragen omtrent wettelijke regelingen rond examenduur, overschrijden van deadlines bij papers/bachelorproef/masterproef, vragen omtrent examentuchtprocedure ...
- 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 of uitstel van examens omwille van een bepaalde functiebeperking waardoor ze niet alle examens binnen de voorziene examenperiode kunnen afleggen.

64 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.

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 ombudsdienst adviseert in zo'n gevallen om duidelijk aan de student te melden dat dergelijke faciliteiten niet kunnen worden toegestaan. 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 vragen of klachten omtrent het al dan niet toekennen van faciliteiten meldt de institutionele ombudsdienst 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 essentiële opleidingscompetenties te behalen. Dit is ook zo opgenomen in artikel 25 van het Onderwijs- en Examenreglement.

In 2017 werd het beleid rond het toekennen van het bijzonder statuut op basis van Uitzonderlijke Sociale of Individuele Omstandigheden verstrengd. Zo kunnen studenten met kinderen het bijzonder statuut UIO niet meer krijgen omdat dit geen tijdelijke noch uitzonderlijke sociale situatie betreft. De ombudsdienst kreeg hier een paar boze telefoons over.

- Verzuurde relatie doctoraatsstudent – promotor. Zowel van de kant van de promotor als de kant van de student of de facultaire ombudspersonen voor doctoraatsstudenten bereiken ons vragen omtrent wat te doen als een samenwerking niet meer lukt (ut supra).
- Vragen of klachten met betrekking tot het studiegeld. De meeste klachten betreffen het te betalen (vast) bedrag na het –al dan niet correct of tijdig- stopzetten van studies. Het vast bedrag, wat in principe altijd verschuldigd is, bedraagt 234,10 euro, wat uiteraard een groot bedrag is voor studenten die de studies na pakweg een week stopzetten of zich niet voldoende bewust waren dat hun inschrijving hen tot het betalen van (alvast) het vast bedrag verplicht. Hoewel de inschrijvingsschermen in OASIS studenten wijzen op de verplichting tot betaling van het studiegeld en studenten zich hiermee akkoord moeten verklaren, pleit de institutionele ombudsdienst ervoor om deze melding nog explicieter te maken waarbij studenten meteen een indicatie krijgen van wat hun inschrijving zal kosten en hen nog eens nadrukkelijk op het vast bedrag te wijzen dat altijd verschuldigd is. Op die manier kunnen dergelijke klachten vermeden of alvast verminderd worden.

65 Op vraag van de institutionele ombudsdienst werd er met betrekking tot het studiegeld een versoepeling opgenomen in artikel 34 van het Onderwijs- en Examenreglement 2017-2018 waarbij studenten die het contract beëindigen voor de start van het academiejaar het studiegeld, inclusief het vast bedrag, terugkrijgen.

66 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 de houding van docenten: vooral het ervaren of aanvoelen van een negatieve of subjectieve houding t.o.v. een student, gebrek aan constructieve houding bij vragen van studenten, manier van lesgeven ...

67 Niet alle klachten bleken gegrond: in bepaalde gevallen bleek het subjectief aanvoelen helemaal niet correct.

68 In twee gevallen werd een docent uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek met de Directeur Onderwijsaangelegenheden om enkele zaken op te helderen en hen door te verwijzen naar de professionaliseringsinitiatieven van de afdeling Onderwijskwaliteitszorg.

- Klachten met betrekking tot de houding van personeelsleden: studenten maakten melding van een onverschillige, onvriendelijke of weinig constructieve houding van personeelsleden bij bijvoorbeeld inschrijvingen, facultaire studentenadministraties en het Talencentrum. Ook klachten over vermeende foutieve informatie werden vaak geformuleerd. Bij nazicht bleek echter zelden dat er vanuit de UGent foutieve informatie werd gegeven. In die gevallen waar wel foutieve informatie werd verstrekt, werd naar een voor de student gunstige oplossing gezocht.
- Vragen of problemen omtrent een buitenlandse ervaring: wat te doen bij het niet slagen voor een opleidingsonderdeel in het buitenland, problemen inzake goedkeuring buitenlands curriculum, problemen met betrekking tot beurs.
- Er werden diverse klachten geformuleerd omtrent een te hoge studiebelasting in één bepaalde faculteit. Deze klachten worden eveneens opgenomen in het jaarlijks kwaliteitsoverleg van die faculteit met het oog op een oplossing.
- Opvallend dit jaar waren de klachten omtrent grensoverschrijdend gedrag. De meldingen hadden betrekking op seksueel getinte commentaren van lesgevers,

discriminerende uitspraken van lesgevers, discriminerende uitspraken op sociale media van een student die lid is van de Raad van Bestuur en een fysieke bedreiging van een transgender in de toiletten van een campus van de UGent. Wellicht heeft de bespreekbaarheid van dit thema wereldwijd en de #metoo-beweging er hier voor gezorgd dat studenten naar buiten durven komen met dergelijke klachten.

De institutionele ombudsdienst kon zoals hierboven aangestipt in de meeste gevallen de problemen oplossen door in dialoog te treden met de betrokkenen 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 institutionele ombudsdienst heeft in 2017 opnieuw workshops gegeven, al dan niet in samenwerking met collega's uit het OASIS-team en de afdeling onderwijskwaliteitszorg verantwoordelijk voor het UGent competentiemodel. In deze interactieve workshops, 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. De workshops werden gegeven op verschillende momenten: aan een Armeense delegatie in het kader van een uitwisselingsproject, op de UGent Onderwijsdag, de jaarlijkse Ombudsdag en in de faculteit Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen. 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 2017-2018 had dit o.a. betrekking op het studiegeld en het uitbreiden van aanvaarden van B2-taalattesten met CVO-attesten wat in lijn is met de Europese regelgeving.

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.

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, wat in de regel ook blijkt.

De facultaire ombudspersonen wonen ook de beraadslagingen van de examentuchtcommissies bij.

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). Studenten hebben zowel vragen rond de eindscoreberekening bij opleidingsonderdelen die met deelevaluaties werken alsook rond de berekening van één enkel examencijfer. Bij dit laatste gaat het vaak over meerkeuze-examens waarbij studenten vragen hebben rond de toepassing van de hogere cesuur.
- Tweede-examenkans: het is voor sommige studenten onduidelijk wat er verwacht wordt tijdens de herexamens. Ook dit is veelal een gevolg van het werken met verschillende deelevaluaties (welke delen dienen ze te hernemen) en de communicatie hierrond.
- Gebrekkige feedback of moeilijkheden feedbackdatum. Studenten ervaren vnl. problemen met te algemene feedback. 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 hoewel zij door FSA/trajectbegeleiding steeds verwittigd worden voor mogelijke overlap van examendata. Sinds 2016 is er in verschillende faculteiten een daling van het aantal vragen van studenten die wegens ziekte/ongeval/overmacht niet aan het examen konden deelnemen en aankloppen met de vraag naar (de mogelijkheid tot) een inhaalexamen. Dit door een aanpassing of verduidelijking van de facultaire reglementen.
- Verloop van de examens: onduidelijke vraagstelling, examenvragen die al dan niet tot de te kennen leerstof behoorden maar ook praktische problemen zoals de duur van het examen of het melden van lawaaihinder.

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. Ook over de houding van de promotor of de begeleiding zijn er klachten.
- 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 (GIT-studenten, keuzevakken,...). Meestal kan hier weinig aan verholpen worden.
- Kwaliteit van het lesgeven, de praktische organisatie en de houding van de docent.
- Erasmus zorgt voornamelijk voor vragen rond de samenstelling/aanpassing van het curriculum en de omrekening van de examenresultaten.

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.

De mate waarin een beroep wordt gedaan op de facultaire ombudspersoon verschilt van faculteit tot faculteit. De meeste faculteiten maken wel melding van een status quo of een vermindering van klachten in vergelijking met vorig academiejaar, een waarneming die al een paar jaar bezig is.

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 vorige jaren 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 2018 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 2017 leidde dit opnieuw tot meer interne beroepen (van 9 in 2016 naar 15 in 2017) 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 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 (inloggen noodzakelijk).

Nog in verband met feedback dringt de ombudsdienst er nog steeds 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).

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.

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.

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.

In 2017 kreeg de institutionele ombudsdienst twee klachten en twee weigeringsdossiers vanuit de Ghent University Global Campus (Zuid-Korea). Dit wijst erop dat ook personeelsleden en studenten van GUGC de weg naar de institutionele ombudsdienst vinden.

De ombudsdienst plant in 2018 een briefing over de werking en procedures met de campuscoördinator.

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/of wenselijk. De institutionele ombudsdienst houdt echter in de mate van het mogelijke hiermee rekening.

De ombudsdienst plant een benchmark rond de problematiek van het vast bedrag om na te gaan hoe andere hogeronderwijsinstellingen artikel II.208 en II.217 van de Codex Hoger Onderwijs in hun onderwijs- en examenreglement hebben geïmplementeerd.

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. De directeur Onderwijsaangelegenheden had een constructief gesprek met twee docenten die regelmatig met interne beroepen geconfronteerd worden.

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.

Ombudspersonen kunnen 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".

Beleidscel Diversiteit en Gender

De beleidscel Diversiteit en Gender is niet bevoegd voor klachtenbehandeling. Individuele meldingen worden naar de bevoegde instanties doorverwezen. Wanneer regelmatig vragen en meldingen rond eenzelfde thema aan bod komen, wordt wel bekeken op welke manier het diversiteitsbeleid aan de wensen en noden van studenten en medewerkers kan voldoen.

- Toegankelijkheid: de medewerkers van de beleidscel Diversiteit en Gender krijgen vaak vragen over de toegankelijkheid van de UGent-gebouwen. I.s.m. DGFB worden grondplannen ter beschikking gesteld op de website van de UGent. Op de grondplannen worden de rolstoeltoegankelijke ingangen en routes van de gebouwen aangeduid, alsook de liften. Bij DGFB kan indien gewenst gedetailleerde informatie opgevraagd worden (vb. breedte liften, hoogte trappen...). Meldingen i.v.m. ontoegankelijkheid worden doorgegeven aan DGFB zodat een oplossing gezocht kan worden.
- Levensbeschouwing: vragen over levensbeschouwing gaan meestal over religieuze feestdagen, het dragen van religieuze symbolen en de mogelijkheid tot bidden. De beleidscel Diversiteit en Gender stelde hiervoor een nota rond levensbeschouwing op. Daarnaast werden de meest voorkomende vragen opgelijst en beantwoord op de website: <https://www.ugent.be/nl/univgent/waarvoor-staat-ugent/diversiteit-en-gender/religie-en-levensbeschouwing/religie-en-levensbeschouwing>

**Overige, waaronder
Gender en Mensenrechten
669 klachten**

Agentschap voor Overheidspersoneel

De klachtencoördinator van het Agentschap Overheidspersoneel behandelde in 2017 17 klachten conform het klachtendecreet, die werden geregistreerd in een geanonimiseerd register.

Er waren ook nog 6 klachten niet ontvankelijk bleken voor AgO. Deze werden doorverwezen naar de bevoegde instelling of dienst.

Alle klachten zijn binnen de decretaal voorgeschreven termijn van 45 kalenderdagen afgehandeld, veelal veel vroeger.

Formele klachtenhandeling wordt bij AgO overkoepelend bij de leidend ambtenaar gesitueerd, waar een adviseur de rol opneemt van klachtencoördinator.

Het merendeel van de klachten heeft betrekking op rekrutering en selectie, waar de burger/sollicitant een klacht indient. Bij de andere dienstverlening van AgO is de Vlaamse ambtenaar/personeelslid de betrokkene, aangezien het agentschap verantwoordelijk is voor personeelsbeleid en -beheer.

Het betrof volgende klachten:

M.b.t. de dienstverlening rekrutering en selectie (12 klachten):

- Klacht over een niet gebruiksvriendelijk formulier en de locatie waar de selectie plaatsvond. De gebruiksvriendelijkheid van het sollicitatieformulier werd geoptimaliseerd. Een verdere verhoging van de gebruiksvriendelijkheid wordt bekeken en gekoppeld aan systeembeheer.

- Klacht over vermeend discriminerend gedrag t.a.v. de houder van een bachelordiploma die niet kon deelnemen aan een sollicitatieprocedure in een leidinggevende functie. Het juridisch kader werd gevolgd. Dit wordt meegenomen in verder onderzoek inzake niet-diplomagericht werven.

- Klacht over de deelnemingsvoorwaarden van een aanwervingsexamen en het al dan niet in aanmerking nemen van een schoolstage voor de relevante ervaring gevraagd voor deelname. De selectieprocedure werd correct gevolgd. Ervaringsvoorwaarden worden nog helderder geformuleerd en juridisch afgestemd.

- Klacht van een zwangere vrouw die niet kon deelnemen aan een statutair examen. Een nieuwe datum om de proef af te leggen, werd voorgesteld. Er werd ook werk gemaakt van een afsprakenkader om in de toekomst deze probleemsituatie te vermijden.

-Klacht m.b.t. selectieprocedure en het gebruik van de wervingsreservelijst. De procedure bleek correct gevolgd.

-Klacht van een kandidaat die een afspraak had gemist voor de sollicitatie en een nieuwe afspraak wenste. De procedure bleek correct gevolgd en er werd geen nieuwe afspraak gemaakt.

-Klacht waarbij verzoeker solliciteerde op een vacature die pas op de website was gepubliceerd. Bij check van de net gepubliceerde vacatures op de website zag onze dienst dat er een fout geslopen was in de formele deelnemingsvoorwaarden. Gezien de publicatieperiode nog maar gestart was én er nog geen sollicitaties binnen waren, werd deze fout alsnog rechtgezet. Maar verzoeker had publicatie al gezien en stak daardoor nodeloos tijd in een sollicitatie waarvoor hij niet aan de deelnemingsvoorwaarden voldeed. Bij publicaties op de website waar een fout insluipt, zal in de toekomst een duidelijke rechtzetting op de website worden gepubliceerd om zoveel mogelijk te voorkomen dat mensen nodeloos tijd steken in een selectieprocedure. Dit gebeurt in samenspraak met de directeur en de communicatieverantwoordelijke van het Selectiecentrum.

-Klacht omtrent de préscreening van de sollicitatie en het niet uitgenodigd worden voor een gesprek. De procedure werd hier correct gevolgd.

-Klacht waarbij verzoeker van oordeel is wel aan de deelnemingsvoorwaarden te voldoen. Sollicitatie werd na initiële klacht m.b.t. ervaring toch verder weerhouden voor de tweede stap nl. de voorselectie op basis van een standaardvragenlijst. Daar haalde de kandidaat niet het vereiste percentage.

-Klacht m.b.t. het verkeerd lopen van de invulling van een studentenjob. Er werd vanuit het Selectiecentrum een mail gestuurd voor een studentenjob in de maand juli. Verzoeker reageerde hierop 'niet beschikbaar' te zijn. Rekruteringscentrum ging ervan uit dat kandidaat in augustus ook niet beschikbaar was, wat niet juist bleek. Er werd getracht om nog een plaats te vinden in augustus, wat niet meer lukte. De procedure werd op basis van dit incident bijgesteld om dit in de toekomst te vermijden.

-Klacht omtrent de aanpak van het mondeling examen in een statutaire procedure. Feedback van de kandidaat werd meegenomen voor optimalisatie. Een evaluatierapport is opgemaakt om in de toekomst de procedure te optimaliseren

-Klacht m.b.t. de mondelinge selectieprocedure voor de werfreserve van beleidsmedewerker, waarbij kandidaat zich onheus bejegend voelde. De procedure werd gevolgd, maar feedback werd opgenomen met het selectiekantoor dat in onderaanneming de selectie deed.

Er was ook nog een melding bij de klachtencoördinator m.b.t. verkeerde link op de website Werken voor Vlaanderen. I.p.v. een sollicitatieformulier stond daar nog eens de functieomschrijving. Er werd een rechtzetting gedaan en de juiste link werd op de website gepubliceerd.

M.b.t. de dienstverlening personeelsadministratie (3 klachten):

-Klacht m.b.t. een probleem van verkeerde loonuitbetalingen door 'fiscaal voluntariaat' in een ingewikkeld ziektedossier. Tijdens het gesprek met verzoeker was de conclusie om in deze concrete situatie fiscaal voluntariaat niet meer toe te passen zodat het maandelijks inkomen steeds gewaarborgd blijft en waarbij de betrokkene zelf het nodige geld opzij zet voor de belastingen. Nadien keerde betrokkene daar zelf weer op terug en werd een alternatieve oplossing uitgewerkt.

-Klacht m.b.t. de procedure voor invulling studentenjobs en de uitbetaling van de fietsvergoeding. De procedure werd gevolgd, maar de communicatie bleek beter te kunnen. De fietsvergoeding werd uitbetaald.

-Klacht m.b.t. laattijdige betaling onkosten n.a.v. studentenjob. De procedure werd gevolgd, onkosten bleken net gestort, maar betrokkene had dit nog niet gezien.

Er wordt voor personeelsadministratie verder ook gewerkt met een CRM-systeem (Customer Relationship Management) waar de meeste vragen en meldingen van klanten intensief in de dienstverlening zelf aan bod komen en worden opgevolgd.

M.b.t. Vlaams personeelsstatuut en tewerkstelling (1 klacht):

-Klacht over bevorderingsmogelijkheid voor contractuele personeelsleden via objectief wervingssysteem met algemene bekendmaking zoals bepaald in deel III Vlaams Personeelsstatuut (VPS). De procedure bleek juist gevolgd: contractuele selecties van voor bepaalde datum kunnen onmogelijk in aanmerking komen om beschouwd te worden als objectief wervingssysteem.

M.b.t. de dienstverlening sociale dienst (1 klacht):

-Klacht door een gepensioneerde die niet uitgenodigd was voor het infomoment voor gepensioneerden en zo zijn geschenkbon voor gepensionerd personeelslid miste. De Sociale Dienst bezorgde de geschenkbon alsnog aan de betrokkene.

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 klanttevredenheid. Het Facilitair bedrijf gebruikt verschillende methoden om klachten te capteren

Allereerst 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.

Algemene cijfers 2017

Totaal aantal meldingen → 55672
> VKC: 6168 (11,07%)
> standaardmeldingen: 49504

Meldingen zijn ofwel een VKC ofwel een standaardmelding: de klanten van het Facilitair Bedrijf hebben in 2017 55672 meldingen geregistreerd in Facilipunt.

Een VKC is een vraag, klacht of compliment. Van het totaal aantal meldingen, zijn 6168 getypeerd als VKC.

Een standaardmelding is een aanvraag (tot actie), vb: klink herstellen. Van het totaal aantal meldingen, zijn 49504 getypeerd als standaardmelding.

Het Facilitair Bedrijf heeft ongeveer 90% standaardmeldingen tov 10% vkc-meldingen.

We kennen in 2017 een forse stijging in het aantal meldingen tov 2016, nl een stijging van bijna 60%.

De VKC's beslaan in 2017 11% van alle meldingen. Dit is een stijging van een kleine 3% ten opzichte van 2016. In 2016 hadden we maar 2765 VKC's.

Reden van deze stijging zijn:

- 1) Catering & reservaties van toegewezen zalen aan het Facilitair Bedrijf gebeuren sinds begin 2017 allemaal via Facilipunt via een VKC (ipv per mail naar de chef-kok).
- 2) Ook de verhuis en verbouwing van Conscience & HT zorgden voor een groot aantal VKC's.
- 3) Stijging van onze end-to-end klanten zorgt voor meer meldingen, en meer vragen over deze meldingen.

VKC's – verdeling per klant

In 2017 ontving Het Facilitair Bedrijf in totaal 6168 Vragen klachten en complimenten (VKC).

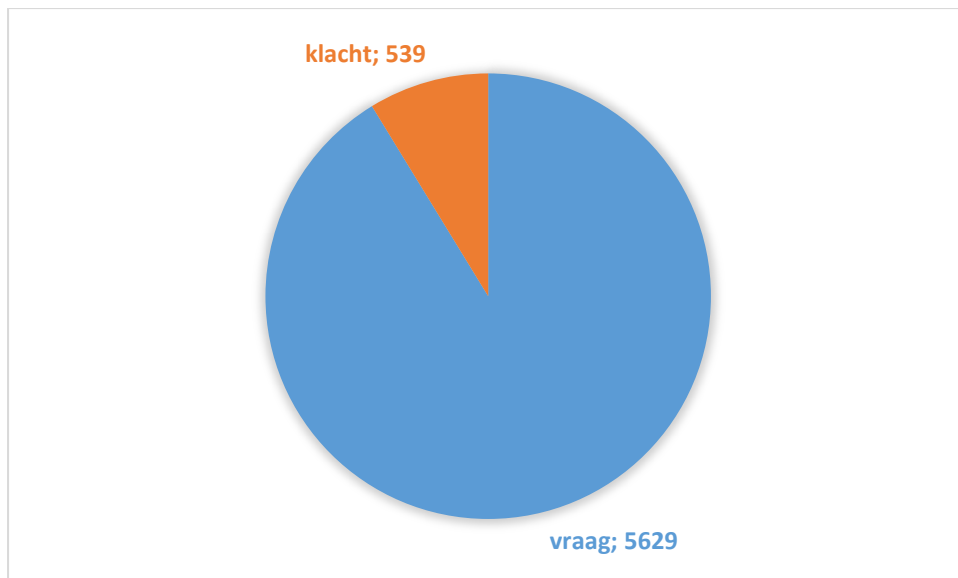
Het Facilitair Bedrijf groepeerde de VKC en in 4 soorten groepen: de burger, klant (VO-ambtenaar), leverancier en lokaal bestuur.

Onderstaande tabel toont de verdeling per soort klant:

Klant (VO-ambtenaar)	5592
leverancier	295
Lokaal bestuur	194
Burger	87
Eindtotaal	6168

De 87 VKC's van de burger zijn uitsluitend vragen. Er werden in 2017 geen klachten door burgers geregistreerd in Facilipunt.

VERDELING VKC's: klachten versus vragen



Toelichting

Belangrijk bij VKC's is dat er een onderverdeling wordt gemaakt tussen vragen en klachten. In 2017 waren 91% van alle VKC's van Het Facilitair vragen van klanten. De overige 9% waren klachten. Doorvertaalt naar aantallen komt dit neer op 5629 vragen en 539 klachten.

VERDELING VKC's volgens netwerkmodel

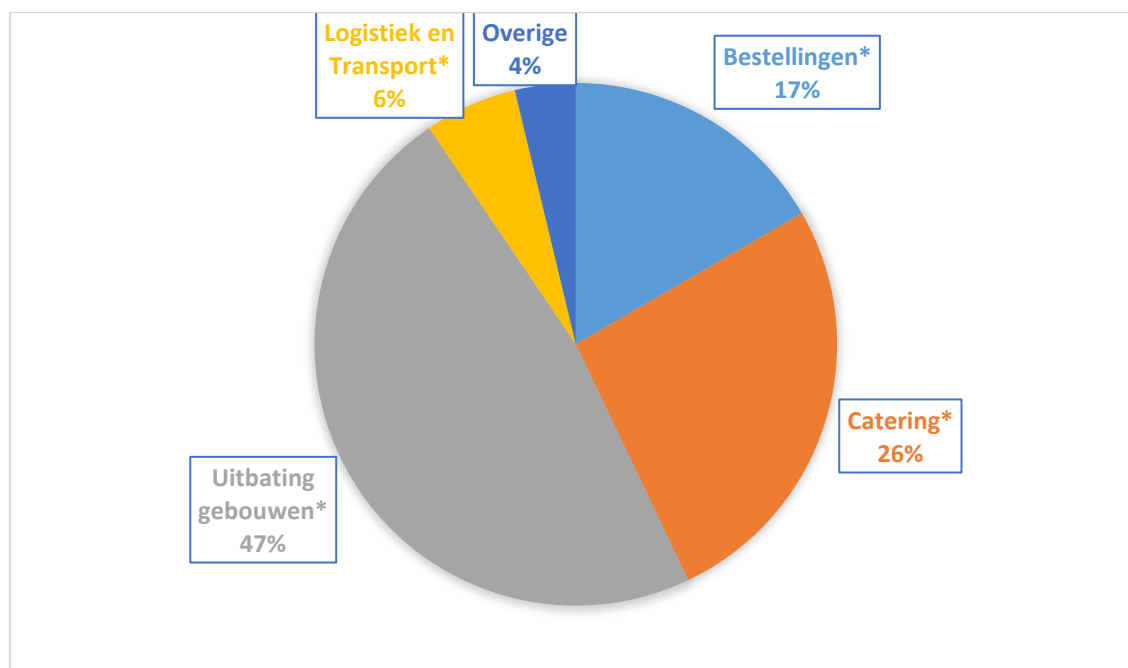
Het Facilitair Bedrijf maakt voor de klachten die ze ontvangt ook een onderverdeling per dienstverlening.

Deze dienstverleningen worden sinds 2017 gestructureerd volgens het netwerkmodel.

De visuele onderverdeling wordt in onderstaande grafiek en tabel weergegeven.



1.1 VKC's over Facilities



VKC's UITBATING GEBOUWEN

UITBATING GEBOUWEN	
Vergaderzalen*	1164
Toegangsbeveiliging*	393
Overig (signalisatie, onthaal, bewaking,...)	144
Afvalbeheer*	92
Dienstfietsen*	63
Audiovisuele ondersteuning*	52
Post*	43
Parkeren*	39

De 1990 VKC's over uitbating gebouwen gaan in 58% van de gevallen over vergaderzalen: sinds 2017 verloopt de vraag om een toegewezen vergaderzaal te reserveren via Facilipunt; In 2016 stelden onze klanten deze vraag tot reservering hoofdzakelijk per email aan de gebouwcoördinator of chef-catering. Dit parallelle circuit is nu voor een groot deel opgenomen in Facilipunt.

Vragen over vergaderzalen betreffen ook: vragen over schikking zalen, over uitrusting (flipchart aanwezig), ...

De rest van de VKC's uitbating gebouwen gaan hoofdzakelijk over afvalbeheer, audiovisuele ondersteuning, dienstfietsen, parkeren, post, en toegangsbeveiliging.

Wat opvalt met 2016 is dat in 2017 binnenklimaat niet in de top 3 hoort. Dit is evenwel niet correct. Er waren in 2017 ook opvallend veel meldingen over binnenklimaat. Maar deze worden allemaal via standaardwerkbon (ipv VKC-werkbon) behandeld omwille van technische redenen.

VKC's CATERING

De 1099 VKC's over catering gaan in 57% van de gevallen over "catering voor professionals". Klanten hebben 630 keer in Facilipunt een vraag gesteld over de reservatie van catering voor professionals. Redenen hiervoor zijn: klant kan het zelf niet meer boeken (wegens te laat), klant vindt het te moeilijk om het zelf te boeken en wil het uitbesteden aan Facilipunt.

Catering*	
Catering voor professionals*	630
Catering*	168
Restaurant en cafetaria's*	91
Catering op de werkplek*	58
Koffie op de werkplek*	48
Aankoop keuken/schoonmaakmateriaal*	33
Fruit op de werkplek*	28
Restaurantkaart*	21
Maaltijdbon*	17
Cateringautomaten*	5

Net zoals in 2016 is het percentage VKC's dat over catering gaat 17%. In 2017 gingen 1099 VKC's over catering, in 2016 waren het er 'maar' 470.

VKC's Bestellingen

Zeventien procent van alle VKC's facilities gingen over bestellingen. Deze VKC's gaan voornamelijk over levertermijnen en niet volledige leveringen, ...

In absolute aantallen gaat het over 713 VKC's in 2017. We zien een positieve trend, want deze teams krijgen procentueel gezien minder VKC's dan in 2016: 12% tov 15% in 2016.

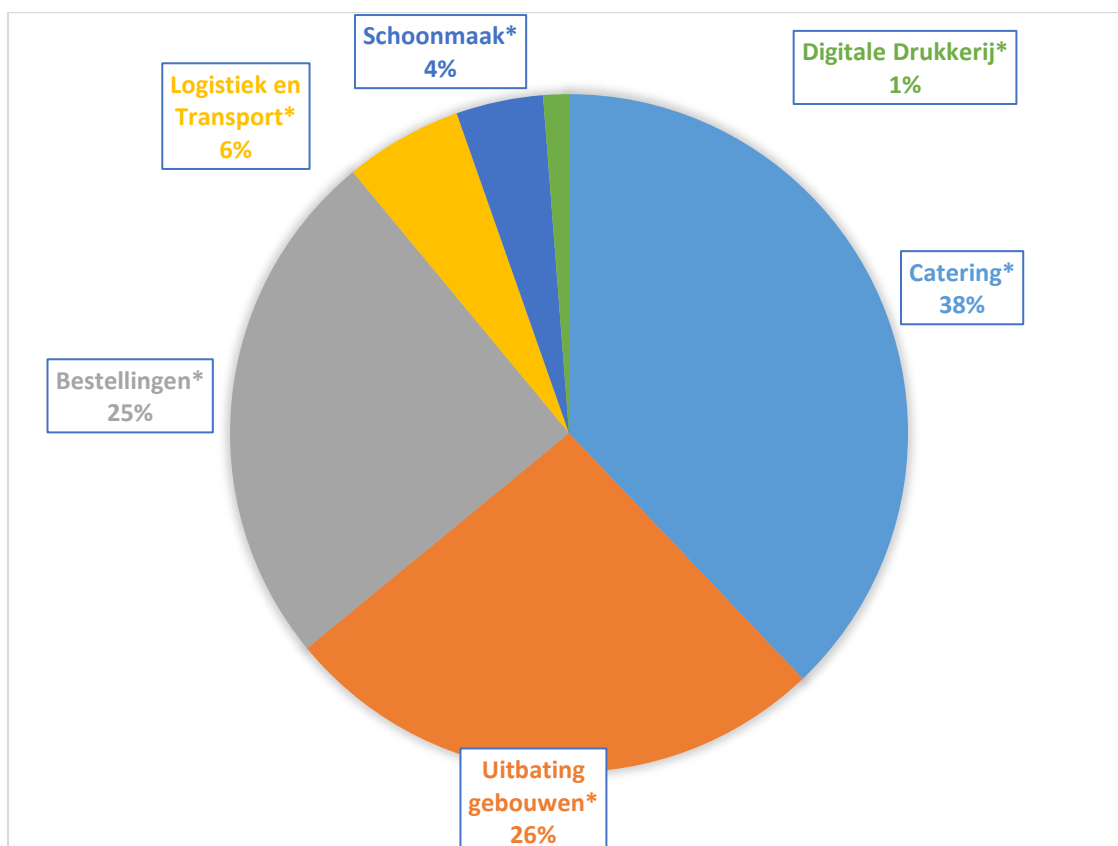
Dit betekent dat er bij onze klanten omtrent deze dienstverlening minder problemen en onduidelijkheden zijn. Een verklaring hiervoor is dat we in 2017 de leverdatum in onze communicatie naar klanten hebben vastgelegd in onze processen in Facilipunt. Een andere mogelijke verklaring is dat deze teams nu professioneler werken dan in 2016, toen ze net waren opgericht in kader van de end-to-end dienstverlening.

VKC's Logistiek & Transport

De 240 VKC's ivm logistiek zijn grotendeels uit te leggen door de verhuis naar het HT gebouw, de afschaffing van de estafette en veel vragen rond goederenvervoer. Deze veranderingen zorgden voor een groot aantal vragen in 2017. In 2016 waren er immers maar 50 VKC's.

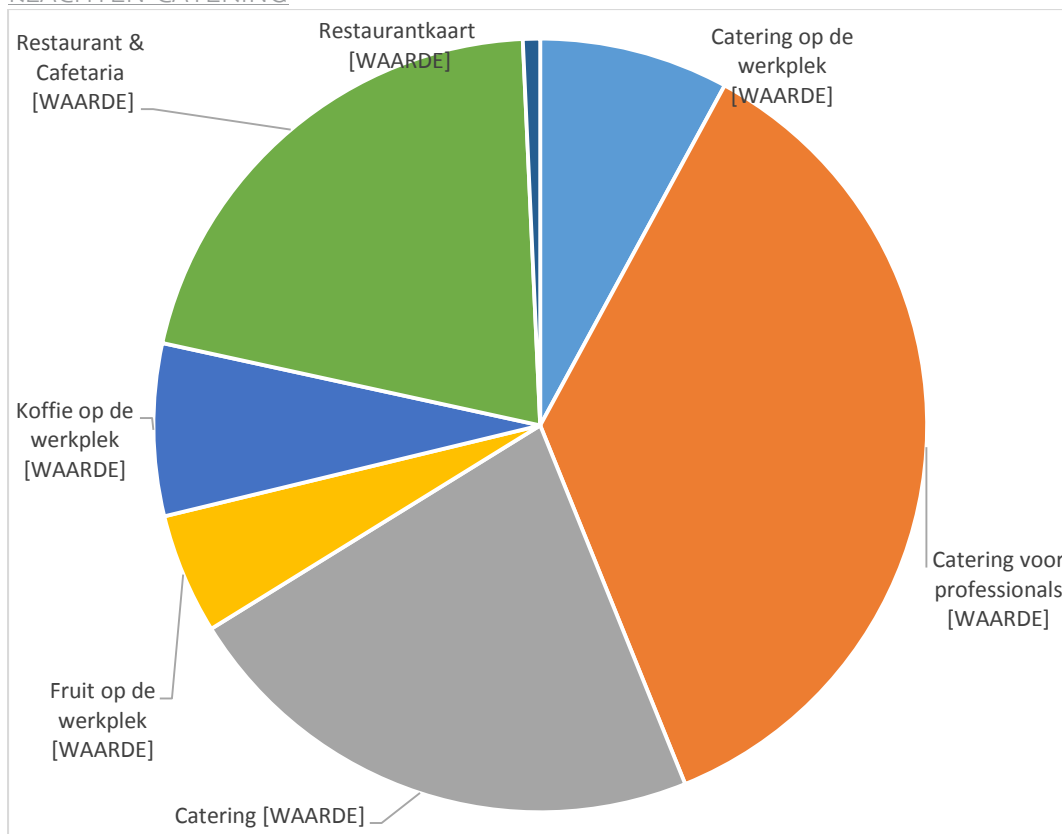
Logistiek en Transport*	
Goederenvervoer*	53
Estafette*	49
Gemeenschappelijke wagenpool*	44
Verhuizingen*	33
Overig (tweedehandsmeubilair, expertise ongevallen)	20
Cambio*	17
Dropzone*	14
Personenvervoer*	10

Van de 4182 VKC's over Facilities, zijn er 409 getypeerd als Klacht. Deze 409 klachten zijn als volgt onderverdeeld:



De klachten over Facilities volgen voornamelijk het geheel van de VKC's en gaan voor ongeveer 90% over bestellingen, logistiek en transport, catering en uitbating gebouwen.

KLACHTEN CATERING



- 32% van de klachten (Catering voor professionals) gaat over klachten rond catering reservaties.
- 27% van de klachten (Restaurants & Cafeteria's) gaat over klachten rond het eten of omstandigheden in de restaurants/koffiebars
- 26% die onder de noemer 'Catering' valt is een beetje een verzameling van alle bovenstaande. Hier heeft de Facilipuntmedewerker niet het juiste aardniveau gekozen.

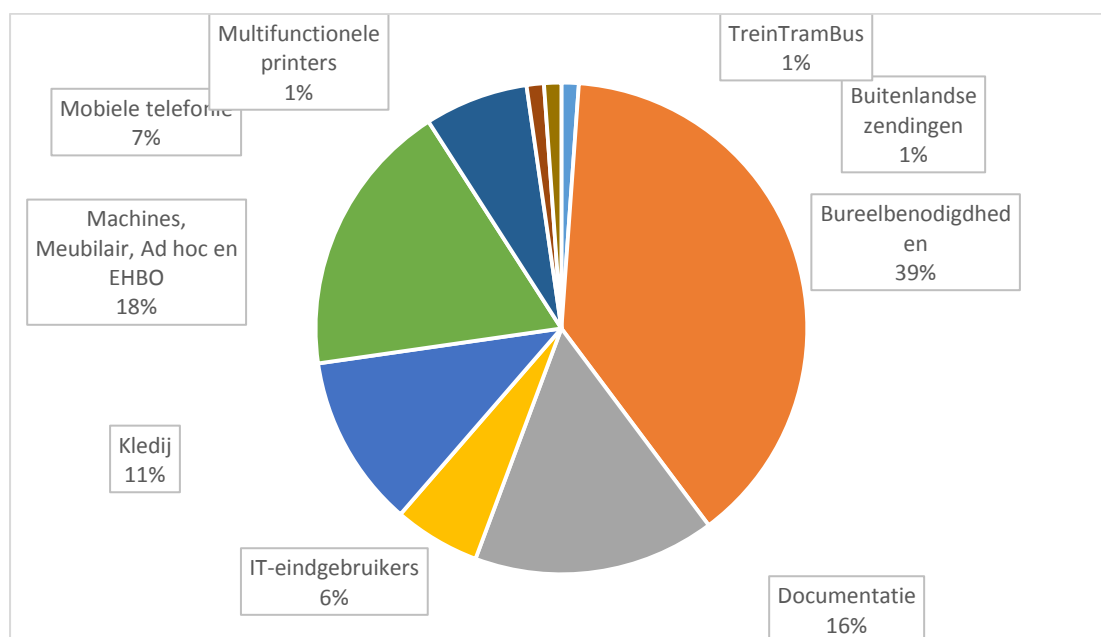
De klanten hebben in 2017 155 keer (2% van totaal vkc's) geklaagd over catering, en in 2016 85 keer (3% van totaal VKC's). Ten opzichte van het totaal aantal VKC's hebben de klanten in 2017 1% minder geklaagd over catering.

	2017	2016
Klachten catering	155 (2%)	85 (3%)

KLACHTEN BESTELLINGEN

Klachten bestellingen zijn voornamelijk: klachten over laattijdige levering, over onvolledige, defecte levering.

De meeste klachten gaan over bestellingen bureelbenodigdheden, documentatie en machines, meubilair, adhoc.

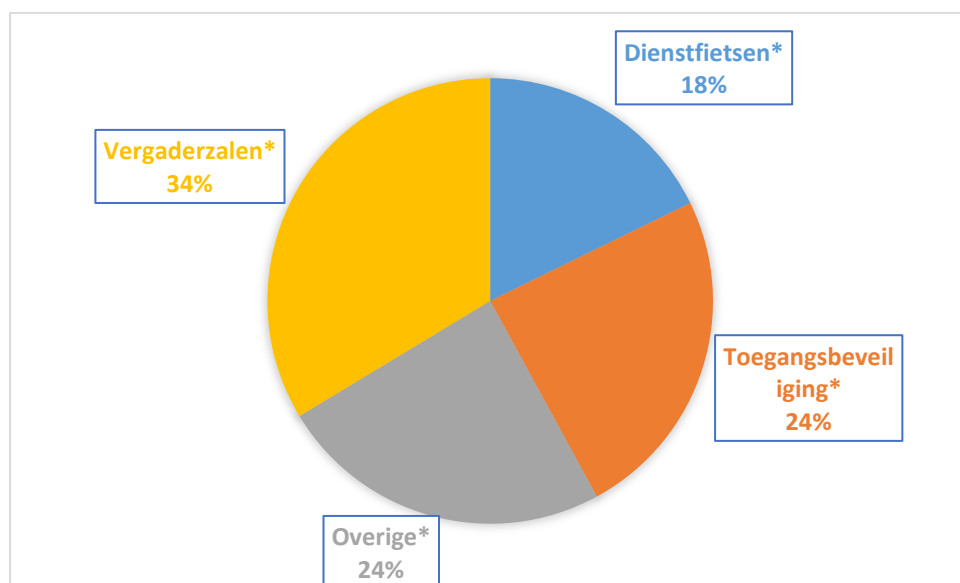


Het feit dat het aantal klachten in absolute aantallen ten opzichte van 2016 gelijk is (102 klachten) betekent dat de teams bestellingen als een geheel grote inspanningen heeft gedaan om veel voorkomende problemen op te lossen.

	2017	2016
Klachten bestellingen	102 (2%)	102 (4%)

KLACHTEN UITBATING

De 107 Klachten over uitbating gaan hoofdzakelijk over toegangsbeveiliging, dienstfietsen en vergaderzalen.



Veel van de VKC's die we vragen en klachten die we binnenkregen gingen over toegangsbadges. We kunnen dit verklaren doordat door de afschaffing van de digitale drukkerij de procedure voor de badges aangepast is geweest. Zulke aanpassingen brengen altijd veel vragen met zich mee. De klachten kunnen we ook verklaren door de geleidelijke overschakeling van het rechtensysteem 6020 naar 6040. Deze overschakeling verloopt zeer moeilijk waardoor regelmatig klanten merken dat ze niet meer in gebouwen binnen geraken.

Terwijl binnenklimaat vroeger een van de grootste veroorzakers van VKC's was, en zeker van klachten is dit in 2017 niet meer het geval. Niet omdat deze niet meer voorkomen, maar omdat deze nu rechtstreeks via een standaard werkbond doorgestuurd worden naar de onderhoudsfirma. Op deze manier komen ze niet in onze rapportering van de VKC's terecht.

Uitbating gebouwen kan niet vergeleken worden met 2016, daar we de aarden hebben gewijzigd om aan het netwerkmodel te voldoen. Vanaf 2018 zal een vergelijking hier wel mogelijk zijn.

1.2 VKC's over OVERHEIDSOPDRACHTEN

	2017	2016
Raamcontracten	397	
Juridische dienstverlening overheidsopdrachten	142	
TOTAAL Overheidsopdrachten	539 (8%)	346 (13%)

De klanten hebben omtrent deze dienstverlening 239 VKC's geregistreerd in Facilipunt.

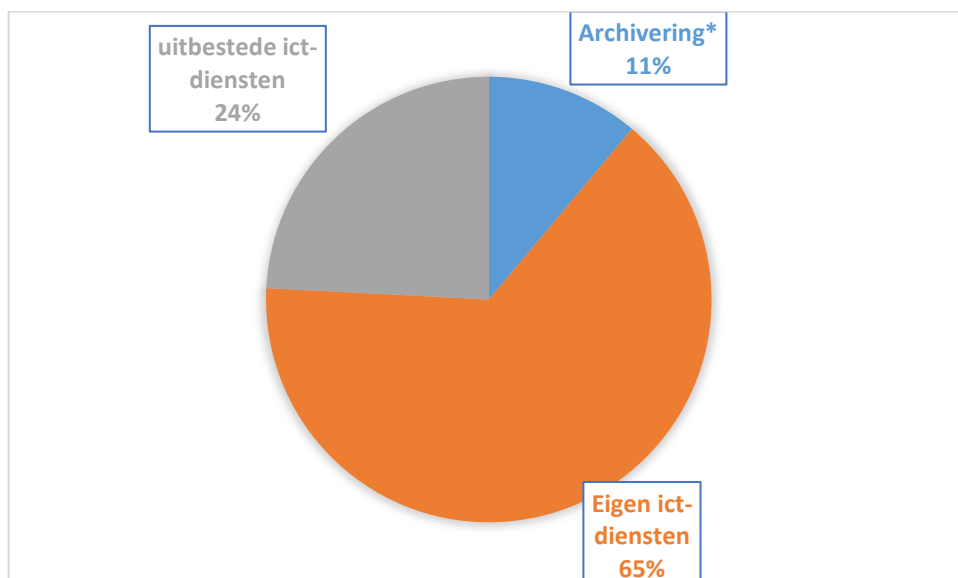
De VKC's over raamcontracten gaan bijna hoofdzakelijk over vragen van lokale besturen die informatie willen over een raamcontract. Sinds eind 2017 kunnen lokale besturen zelf alle informatie terugvinden op onze website, dus we vermoeden een forse daling in de VKC's omtrent raamcontracten in 2018.

Slechts 7 van de 539 VKC's werden getypeerd als klacht. De VKC's betreffende OO gaan dus vooral over vragen tot informatie.

1.3 VKC's over ICT

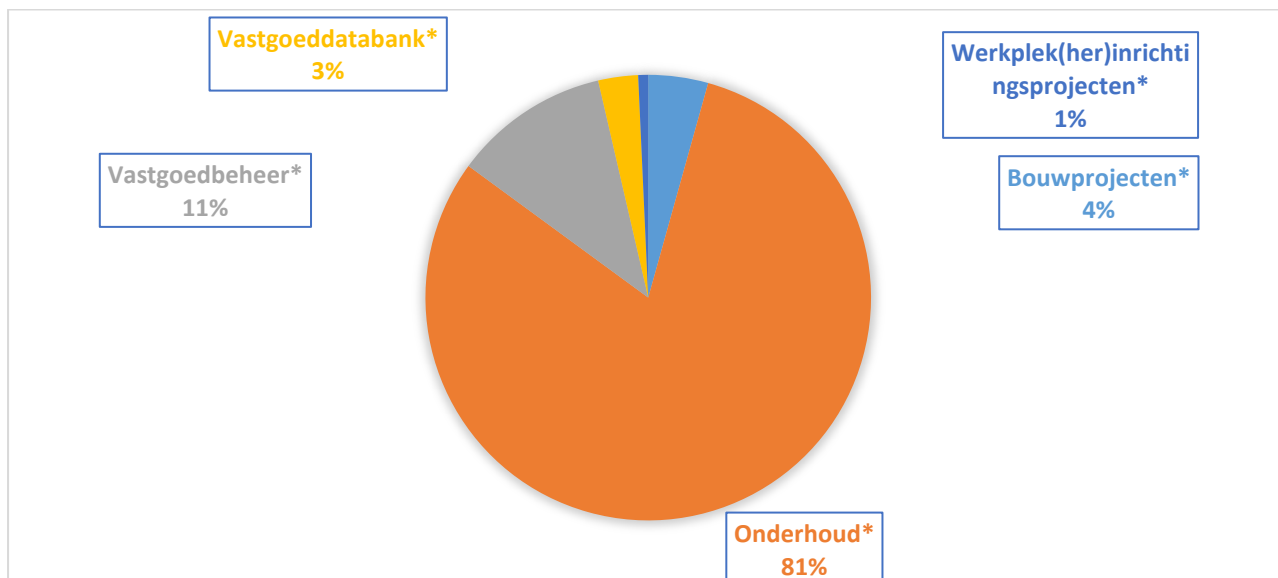
In 2017 waren er 153 VKC's over ICT. Er waren zestien klachten, waarvan er 10 klachten gingen over uitbestede ict-diensten (HB+)

We krijgen vrij weinig VKC's over ICT in Facilipunt. Voornaamste reden hiervoor is dat HB + zelf een helpdesk heeft en dat het overgrote deel van onze klanten aldus rechtstreeks naar deze helpdesk gaan



1.4 VKC's over VASTGOED

De VKC's van vastgoed beslaan 'maar' 7% van het totaal aantal. Verdeling is als volgt: Meer dan 80% gaat over onderhoud.



Van de 421 VKC's vastgoed waren er 61 getypeerd als klacht en deze klachten gingen in 99% van de gevallen over onderhoud (gebouwen).

1.5 VKC's OVER ONDERSTEUNENDE DIENSTEN

De VKC's over ondersteunende diensten beslaan 14% van alle VKC's en gaan hoofdzakelijk over andere vragen en klachten, facilitaire toepassingen en financieën.

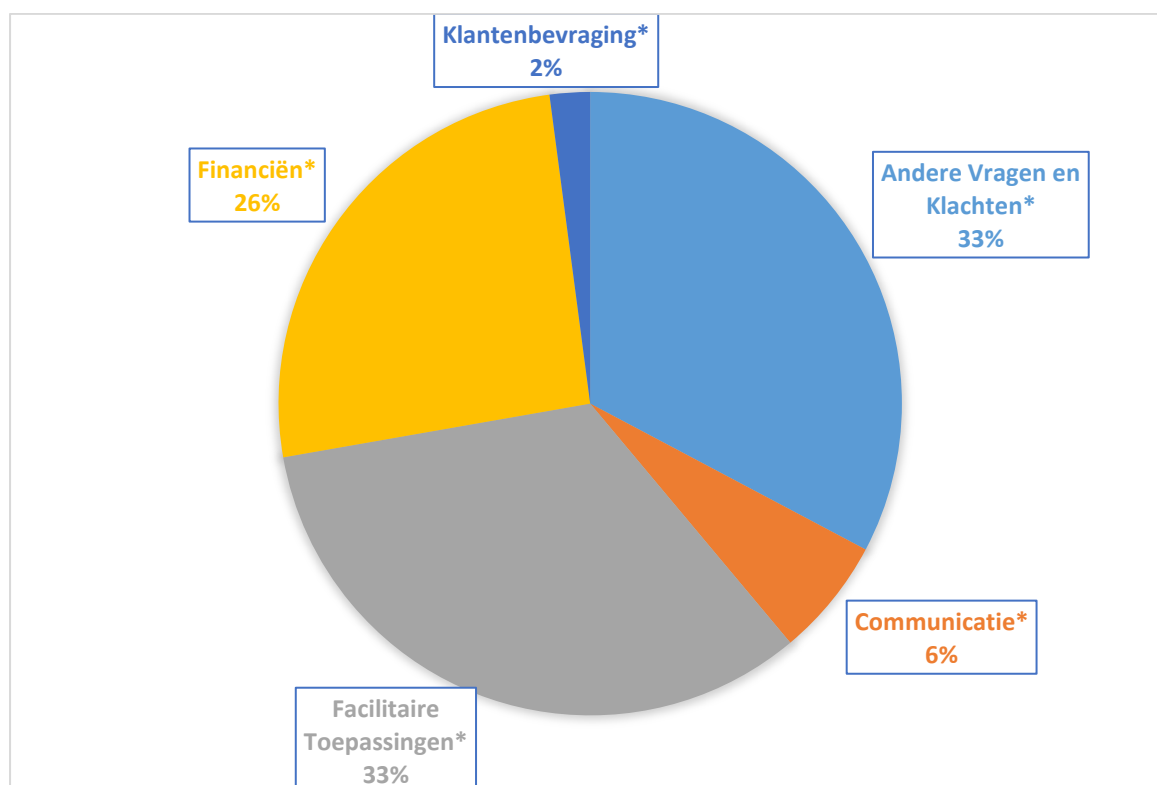
Andere vragen en klachten gaan voor meer dan 60% over "geen dienstverlening": dit zijn VKC's die eigenlijk bedoeld zijn voor andere entiteiten (AGO, AIV, ABB...) of organisaties (Edenred)

Facilitaire toepassingen gaat in bijna 90% van de gevallen over Facilipunt/FMIS.

Financiën gaat over onbetaalde facturen, verkeerde facturen, betalingsherinneringen, etc...

De overige 8% wordt verdeeld over klantenbevraging en communicatie.

Van de 861 VKC's zijn slechts 46 klachten, en deze gaan hoofdzakelijk over FMIS/Facilipunt



DOORLOOPTIJDEN Klachten 2017

Doelstelling in 2017:

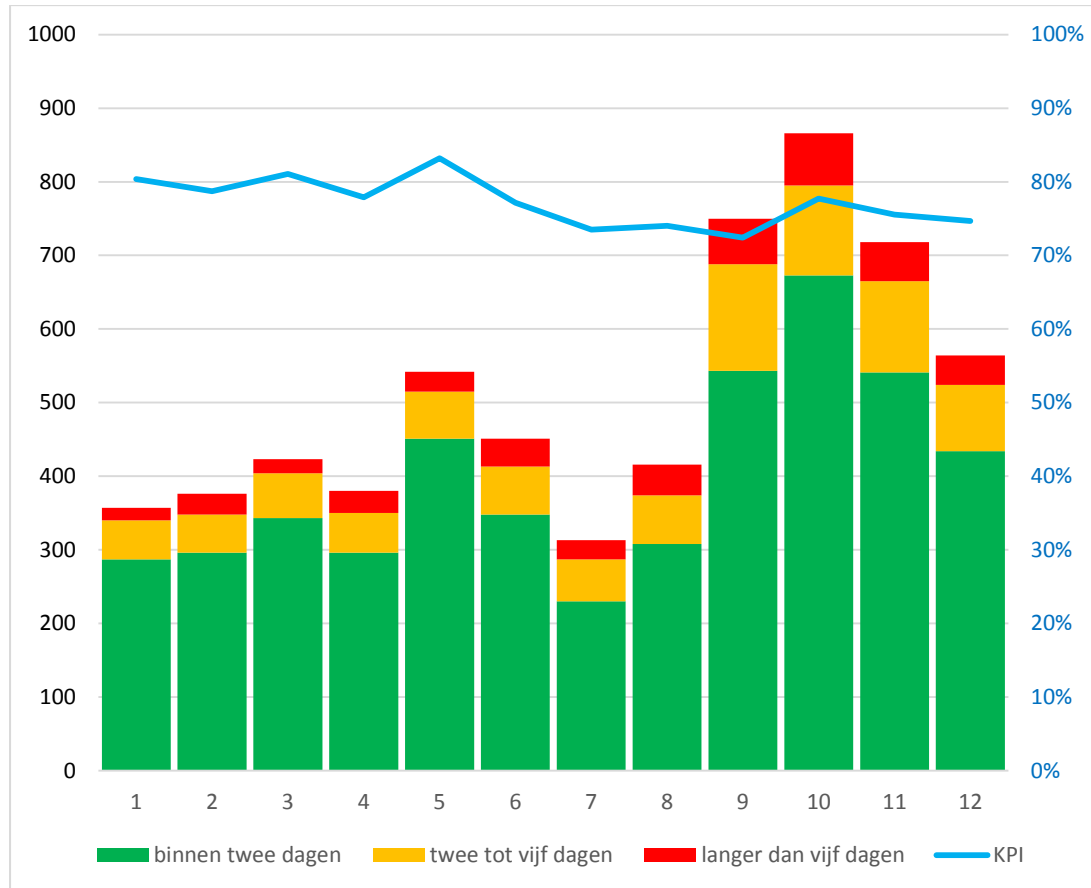
Vanaf 1/januari 2017 zijn de doorlooptijden van de VKC's als volgt:

- 90% van de VKC's wordt binnen de 2 werkdagen beantwoord
- 10% van de VKC's wordt binnen de 5 werkdagen beantwoord

Resultaten in 2017

- 77% van de VKC's werden binnen de 2 werkdagen beantwoord

- 15% van de VKC's werden binnen de 5 werkdagen beantwoord



ACTIES 2018

De doelstelling die we hadden gesteld voor 2017, blijft gelden in 2018. We willen 90% van de VKC's binnen de 2 werkdagen beantwoorden.

Elke klant die bij ons een klacht meldt via Facilipunt, krijgt van ons een antwoord. Dit antwoord wordt aan de hand van onze kwaliteitscriteria aan een controle onderworpen vooraleer door te sturen naar de klant.

Facilipunt gaat elke Productmanager een overzicht bezorgen van alle VKC's van 2017. De bedoeling is dat zij op de hoogte zijn van alle data in Facilipunt betreffende hun product. Tevens zullen we hen vragen welke acties ze gaan ondernemen om de VKC's te verminderen. Facilipunt zal eind 2018 rapporteren over de effecten van deze acties aan de directie van het Facilitair Bedrijf. Op deze manier hebben we afspraken die meetbaar en rapporteerbaar zijn.

Audit Vlaanderen

Geen klachten.

Departement Kanselarij en Bestuur

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

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

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	4
--------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten gegrond:	2
--	---

volgens mate van gegrondheid	deels gegrond:	
	ongegrond:	2

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

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

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

3. Klachtenbeeld 2017

Gegronde klacht publicaties Vlaamse overheid

Betrokkene dient klacht in omdat op de publicatiesite van de Vlaamse overheid een niet meer bestaande brochure nog werd aangeboden, omdat hij zelf contact moest opnemen om te vernemen dat de brochure niet meer beschikbaar was, omdat hij het ongehoord vindt dat het door hem overgeschreven bedrag niet terugbetaald wordt omdat hij zijn rijksregisternummer niet wil doorgeven.

De dienst verantwoordelijk voor het beheer van de publicatiesite heeft zich verontschuldigd voor het ongemak. De dienst geeft aan er naar te streven om de informatie op de website zo accuraat en actueel mogelijk te houden. De betalingen en niet-geleverde bestellingen van alle diensten worden systematisch gecontroleerd. In dit concrete geval was betrokkene de interne controle voor, waardoor de communicatie niet optimaal is verlopen. Om veiligheidsredenen heeft de dienst het rijksregister nodig om het gestorte bedrag te kunnen terug betalen. Door de koppeling van een betaling aan een rijksregisternummer wil de Vlaamse overheid vermijden dat een betaling bij de verkeerde persoon terecht komt. Voor de niet correcte informatie en de te late communicatie neemt de dienst de verantwoordelijkheid op. De dienst zet zijn systematische controle van betalingen en niet-geleverde bestellingen nauwgezet verder.

Gegronde klacht schadedossier rampenfonds

Betrokkene dient klacht in verband met een schadedossier door overvloedige regenval omdat de looptijd tussen de expertise en de uitbetaling van de toegekende vergoeding door het Rampenfonds veel te groot is.

De dienst verantwoordelijk voor de behandeling van schadedossiers in het kader van erkende rampen, heeft via de ombudsdienst toelichting gegeven over het proces en de normale doorlooptijden. De dienst erkent dat in dit concrete geval een en ander is mis gelopen. Dit heeft onder meer te maken met de jaarwisseling en de financiële afsluiting 2017. Zo was het financiële systeem Orafin en het gegevensuitwisselingsplatform Magda meerdere dagen niet bereikbaar. Intussen heeft de dienst via de ombudsdienst laten weten dat de uitbetaling eerstdaags zal plaats vinden.

Ongegronde klacht Beroepsinstantie voor Openbaarheid van Bestuur

De beroepsinstantie voor openbaarheid van bestuur heeft beslist dat bepaalde maar niet alle gevraagde informatie openbaar is en moet worden bezorgd en heeft die beslissing ook uitgevoerd. De verzoeker is er niet mee akkoord dat hij niet alle informatie krijgt en dient klacht in bij de ombudsdienst.

De beroepsinstantie wijst er op een klacht bij de ombudsdienst nooit kan betrekking hebben op de inhoud van een beslissing, doch enkel op de werking van de beroepsinstantie.

De beroepsinstantie wijst erop dat indien betrokkene zich niet kan vinden in een beslissing, hij de mogelijkheid heeft om daartegen beroep in te stellen bij de Raad van State. Betrokkene werd in kennis gesteld van zijn rechten op dat vlak. De ombudsdienst heeft aan betrokkene laten weten dat aangezien de Raad van State zich reeds over de problematiek buigt, naar aanleiding van een eerdere, gelijkaardige beslissing, gewacht wordt op de principiële uitspraak van de Raad hierover.

Ongegronde klacht Beroepsinstantie voor Openbaarheid van Bestuur

Verzoeker heeft bij de ombudsdienst en bij het kabinet van de minister-president een klacht ingediend omdat hij van mening is dat de burger gedwongen wordt om zich opnieuw schriftelijk tot de beroepsinstantie te richten wanneer de beslissing van de beroepsinstantie niet wordt uitgevoerd. Hij geeft aan te vermoeden dat de nazorg over de juiste uitvoering van een beslissing van de beroepsinstantie toe is aan verbetering.

De beroepsinstantie voor openbaarheid van bestuur heeft aangetoond dat de mails van verzoeker rond dit dossier steeds onmiddellijk beantwoord werden op dezelfde dag en dat er ook verschillende keren telefonisch contact en mailverkeer is geweest met de bestuursinstantie die de informatie moest bezorgen. Bovendien stelt de beroepsinstantie dat haar beslissingen in meer dan 99% van de gevallen meteen worden uitgevoerd door de betrokken bestuursinstanties en dat de beroepsinstantie slecht zeer uitzonderlijk zelf moet overgaan tot de uitvoering van haar beslissingen. De juiste uitvoering van de beslissingen van de beroepsinstantie wordt van zeer nabij opgevolgd.

Zodoende is aangetoond dat de beroepsinstantie niet tekort is geschoten bij de behandeling van dit concrete dossier en dat er zich geen problemen stellen bij de werking van de beroepsinstantie of bij de nazorg over de juiste uitvoering van haar beslissingen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Na een suggestie van de ombudsman om de transparantie in verband met de doorlooptijd van een dossier te verbeteren, zal aan de website van het Vlaams Rampenfonds een rubriek toegevoegd worden waar de schadelijder, voor elk stadium in de behandeling van zijn aanvraag, kan zien wat de gemiddelde doorlooptijd tot het volgende stadium is. Zo zal bijvoorbeeld aangegeven worden dat er gemiddeld anderhalve maand verstrijkt tussen het versturen van het deskundig verslag en het vergoedingsbesluit.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Via een toepassing op sharepoint, toegankelijk voor alle personeelsleden van het Departement Kanselarij en Bestuur, worden alle klachten in een centraal register opgenomen. Zo wordt de transparantie binnen DKB versterkt en het belang van een goed klachtenmanagement om de werking van het departement te verbeteren, onderstreept.

Agentschap Binnenlands Bestuur

Agentschap Binnenlands Bestuur

De klachtendienst van het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) behandelde in 2017 2 klachten (> 8 klachten in 2015 en 6 in 2016), die beiden binnen de decretaal voorgeschreven termijn van 45 kalenderdagen werden afgehandeld:

1. Een eerste klacht betrof de behandeling door ABB van een eerdere klacht van de klager in het kader van het bestuurlijk toezicht. De klager verweet ABB hierbij onder één hoedje te spelen met het bestuur van zijn gemeente. De klachtendienst van ABB heeft evenwel geen enkele onregelmatigheid kunnen vaststellen bij de behandeling van de klacht in het kader van het bestuurlijk toezicht door de gouverneur en de inhoudelijk bevoegde afdeling van het agentschap. De klachtendienst is niet bevoegd om zich uit te spreken over de grond van de zaak.
2. Een tweede dossier betrof een verzoek van een burger tot afzonderlijke behandeling van zijn eerder verzoekschrift tot schorsing/vernietiging van een gemeenteraadsbesluit in het kader van het bestuurlijk toezicht. De klager had immers een gemeenschappelijk antwoord ontvangen dat aan meerdere personen die een gelijkaardige klacht hadden ingediend, was bezorgd. De klager in kwestie eiste een persoonlijk antwoord, omdat zijn klacht volgens hem toch niet helemaal identiek was aan die van de andere klagers. De klachtendienst heeft na onderzoek de klager gelijk gegeven en heeft de gouverneur gevraagd om de klacht van de klager opnieuw en ditmaal afzonderlijk te behandelen en te beantwoorden, hetgeen is gebeurd.

Daarnaast ontving de klachtendienst van ABB in 2017 10 initiële klachten en 5 verdere betwistingen in verband met de werking of handelingen van lokale besturen, die allen kaderden in de procedure van het bestuurlijk toezicht op de lokale besturen, waarvoor de klachtendienst niet bevoegd is. Deze klachten werden steeds onmiddellijk doorgestuurd naar de inhoudelijk bevoegde afdeling van het agentschap voor verdere behandeling.

Ten slotte ontving de klachtendienst ook nog 6 meldingen (bv. problemen met de website), vragen of klachten die geen betrekking hadden op ABB (bv. een klacht tegen een ander agentschap van de Vlaamse Overheid) of waarvoor de klachtendienst van ABB niet bevoegd is (bv. een klacht i.k.v. openbaarheid van bestuur of i.k.v. een lopende tuchtprocedure). De

betrokkenen ontvingen telkens een antwoord en/of werden doorverwezen naar de juiste instantie.

Agentschap Informatie Vlaanderen

Inleiding

Informatie Vlaanderen

Het agentschap Informatie Vlaanderen bestaat sinds 1 januari 2016. Het is een samenvoeging van het departement Informatie Vlaanderen en 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 informatiegedreven overheid te ondersteunen en mee te realiseren.’*

Het agentschap bestaat uit vijf afdelingen:

- de staf van de administrateur-generaal
- afdeling Informatiekanalen (1700 en VLAANDEREN.be)
- de afdeling IT
- 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 is er geen gecoördineerd klachtenmanagement.

Elke afdeling binnen Informatie Vlaanderen neemt het klachtenbeheer zelf op.

Maar net zoals in 2016, registreerde en behandelde in 2017, enkel de afdeling Informatiekanalen klachten m.b.t de dienstverlening van 1700. De andere afdelingen hebben weinig rechtstreekse contacten met burgers, bedrijven en organisaties. Zij registreerden net als in 2016 ook in 2017 geen klachten.

I. Cijfers klachten 2017

Met enkele cijfers schetsen we een overzicht van het aantal klachten dat Informatie Vlaanderen in 2017 ontving en behandelde.

Bijna alle klachten gingen over de dienstverlening van het gratis nummer 1700. Eén klacht ging over informatie op Vlaanderen.be.

Aantal, kanaal van ontvangst en behandeltijd

	Aantal
Totaal aantal klachten:	33

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is ontvangen	Rechtstreeks via contactcenter/burger	14
	via de Vlaamse Ombudsdienst	7
	via een andere dienst van de Vlaamse overheid	12

De **behandeltijd** van de klachten in 2017 was **gemiddeld 4,9 dagen**. De meeste klachten werden binnen 2 tot 3 dagen behandeld. Enkele klachten hadden meer onderzoek nodig en hadden daardoor een langere behandeltijd.

Beoordeling van de klachten op ontvankelijkheid en gegrondheid

We kregen 33 klachten. Alle klachten werden onderzocht.

	Aantal klachten
Ontvankelijk en gegrond	23
Ontvankelijk en deels gegrond	1
Onontvankelijk	9
Totaal	33

- Van de **24 klachten** die **ontvankelijk** waren, bleken na onderzoek 23 klachten gegrond. Eén klacht beoordeelden we als deels gegrond. Van de **23 gegronde klachten** gingen **22** over de dienstverlening van **1700 en één** over **Vlaanderen.be**. Deze klachten werden volgens de geldende klachtenprocedure behandeld en beantwoord.

Bij de klacht die als **'deels gegrond'** werd behandeld, klaagde de burger de voorlichter aan omdat ze zich had uitgegeven voor een 'ambtenaar' terwijl ze een medewerker is van een contactcenter dat uitgebaat wordt door een privéfirma. De klacht luidde **'aanmatiging van ambt'**, wat volgens de klager een strafbaar feit is. Het gesprek werd beluisterd maar de voorlichter heeft nooit gezegd dat ze een ambtenaar was. Ze bevestigde enkel dat de burger bij het onderdeel verkeersbelasting was, wat correct was. De klacht 'aanmatiging van ambt' werd dan ook als ongegrond beschouwd. De burger werd zeer dreigend in het gesprek en de voorlichter was zo geïntimideerd dat ze de telefoon heeft afgelegd. Dit is geen correct gedrag. De voorlichter moet altijd vriendelijk en beleefd blijven. We hebben onze excuses aangeboden voor het onprofessioneel afhandelen van het gesprek.

Van de 32 klachten over de dienstverlening van 1700 werden alle opnames van de gesprekken teruggevonden zodat ze beluisterd en geanalyseerd konden worden. Dit in tegenstelling tot

- 2016, toen van 3 klachten het gesprek niet kon worden teruggevonden, door technische problemen bij de opnames. In 2017 werden geen technische storingen van de opnames vastgesteld.
- **9 klachten** bleken na onderzoek onontvankelijk. Deze klachten gingen **niet over de werking van 1700**, maar over de dienstverlening 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 klachtendienst. Daar werden ze verder onderzocht en behandeld.

Dienst	Aantal klachten
Studietoelagen	2
Vlaamse belastingdienst (1 registratiebelasting, 2 verkeersbelasting, 1 onroerende voorheffing)	4
Sodexho 'dienstencheques'	1
WSE 'Vlaamse ondersteuningspremie'	1
Ruimtelijke ordening West Vlaanderen	1

Beoordeling van de klachten op schending van de Ombudsnorm

Ombudsnormen	
	Aantal
Correcte bejegening	22
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	6
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	2
Redelijke behandeltermijn	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Totaal	33

Opmerking:

Er werden in 2017 geen meldingen of klachten ontvangen die verband hielden met discriminatie of genderidentiteit.

- De meerderheid van de klachten die we in 2017 ontvingen op 1700, kunnen ondergebracht worden in de volgende categorieën van Ombudsnormen die geschonden werden:
Correcte bejegening: klantvriendelijkheid, begrips- en respectvolle behandeling van de burger.
- **Doeltreffende algemene informatieverstrekking:** correctheid en volledigheid van de informatie, op maat van de burger.

In 2017 waren er net als in 2016, **geen formele klachten over de bereikbaarheid** van het gratis nummer 1700. Maar de bereikbaarheid was in 2017 gemiddeld genomen wel lager dan in 2016. In 2017 haalden we een **gemiddelde bereikbaarheid van 91,60%**, terwijl dat in 2016 94,87% bedroeg. Eén van de belangrijkste redenen van de minder goede algemene bereikbaarheid was de overgang van de kmo-portefeuille naar acm/idm, het toegangs- en gebruikersbeheer van de Vlaamse overheid. 1700 ondersteunt zowel de kmo-portefeuille als het toegangs- en gebruikersbeheer van de Vlaamse overheid. Omdat er bij de overzetting van de gebruikersrechten voor de kmo-portefeuille meerdere zaken fout liepen, konden veel kmo's niet meer inloggen op de kmo-portefeuille. Dit resulteerde in een onverwachte drukte op 1700 in december. Door de slechte bereikbaarheid in december, eindigden we in 2017 met een lagere gemiddelde bereikbaarheid dan in 2016.

Het uitblijven van klachten over de bereikbaarheid is deels ook te wijten aan de 'neem's op' functie, die in 2016 werd ingevoerd. 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 zijn opgenomen, zoals de 'neem's op' functie.

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 thema onmiddellijk af te leiden naar de juiste groep van getrainde voorlichters.

Keuzeknop	Inhoud	Aantal contacten	Aantal klachten
Keuze 1	Verkeersbelasting Onroerende voorheffing Registratiebelasting Erfbelasting	396.478 contacten 46,10 %	8 klachten: 4 Verkeersbelasting 3 Onroerende voorheffing 1 Erfbelasting
Keuze 2	Schooltoelagen en Studietoelagen onderwijs	207.385 contacten 24,20 %	7 klachten
Keuze 3	Andere vragen	256.063 contacten 29,78 %	9 klachten

Totaal			24
--------	--	--	----

In totaal kwamen er op 1700 **859.926** contacten toe in 2017.

Er zijn **geen specifieke thema's** die opvallend meer klachten genereren bij 1700. De 24 klachten in 2017 die ontvankelijk waren, gingen over diverse inhoudelijke onderwerpen, verspreid over de 3 keuzeknoppen. Per keuzeknop zie je **wel een tendens in het type klachten**.

Keuzeknop 1: 8 klachten over de thema's van Vlabel

- 4 klachten over de **verkeersbelasting**
 - Een burger werd zoals aangekondigd niet naar Vlabel doorgeschakeld, maar verkeerdelijk naar de tevredenheidsenquête. Dit was een fout van de voorlichter, die per ongeluk gebeurde. De voorlichter had de fout onmiddellijk moeten rechtzetten en zijn teamverantwoordelijke inlichten. Dit gebeurde niet, waardoor de burger een klacht indiende.
Actie: Er werd een nieuwe algemene afspraak gemaakt met de voorlichters. Als ze een gesprek hebben waar het fout loopt, moeten ze dit onmiddellijk aan hun teamverantwoordelijke melden. Zo kan dit sneller worden rechtgezet en kan een klacht vermeden worden.
 - Een franstalige burger begrijpt het aanslagbiljet niet en wil het aanslagbiljet in het Frans ontvangen. De voorlichter was niet vriendelijk en behulpzaam en haakte uiteindelijk in. Dit was een terechte klacht, waarvoor we ons excuseerden bij de burger. Of de beller uiteindelijk recht had op een vertaling (enkel faciliteitengemeenten) konden we niet nagaan. We kregen geen reactie meer op de bijkomende info die we vroegen.
Actie: De voorlichter kreeg coaching en bijsturing voor zijn houding.
 - Een beller had online een simulatie gedaan van de verkeersbelasting die hij zou moeten betalen, maar kwam op een onredelijk hoog bedrag (19.000 euro). Hij vroeg of de voorlichter de simulatie kon overdoen. De voorlichter was niet behulpzaam en wilde deze niet uitvoeren. Hij vond dat de burger dit zelf kon doen en haakte uiteindelijk in. Dit gedrag is onaanvaardbaar. Hij had de simulatie voor de burger kunnen doen. Kwam hij op hetzelfde resultaat uit, dan kon hij de burger doorschakelen naar Vlabel.
Actie: De voorlichter kreeg persoonlijke coaching voor zijn onvriendelijke en weinig behulpzame houding.
 - Een burger beweerde dat de voorlichter zich had uitgegeven voor 'ambtenaar'. Dit bleek na het beluisteren van het gesprek niet het geval. Door zijn dreigende houding panikeerde de voorlichter en haakte uiteindelijk in, wat uiteraard geen correcte houding is.
Actie: De voorlichter kreeg coaching om beter te leren omgaan met moeilijke bellers. Er zal binnenkort ook een nieuwe opleiding 'omgaan met moeilijke gesprekken' georganiseerd worden voor alle voorlichters.
- 3 klachten over de **onroerende voorheffing**
 - Een beller had een aanslagbiljet voor de onroerende voorheffing gekregen, maar dit zou niet voor hem zijn. De voorlichter vroeg om een bezwaar in te dienen. De burger vond dat Vlabel de fout zelf moest rechtzetten. De voorlichter was het daarmee niet eens, bleef bij zijn standpunt

en heeft uiteindelijk ingehaakt. De beller werd noch vriendelijk, noch correct geholpen. De voorlichter ging twee keer in de fout.

Actie: De voorlichter kreeg coaching om op een meer empathische wijze te reageren, de burger te helpen en de regels niet te strikt toe te passen.

- Een burger zag in haar online dossier dat ze de onroerende voorheffing moest betalen, maar had dit niet via Zoomit ontvangen. Ze wil graag een aanslagbiljet ontvangen want kent geen rekeningnummer en mededeling. De voorlichter helpt haar niet en zegt dat ze gewoon het kohierartikel daarvoor moet gebruiken. Ze is onvriendelijk en sarcastisch.

Actie: De voorlichter heeft persoonlijke coaching gekregen om bellers ook bij eenvoudige problemen vriendelijk en begripvol te helpen.

- Een burger vond de regel over de vermindering van de onroerende voorheffing voor handicap niet kunnen en discriminerend. Zijn bejaarde moeder viel erbuiten. De voorlichter had vriendelijk moeten blijven, begrip moeten tonen en moeten doorschakelen naar Vlabel. De voorlichter schakelde door naar de Ombudsdienst om daarover dan een klacht in te dienen. Dit was niet correct en gebeurde ook niet vriendelijk. Vlabel had de regels kunnen toelichten, wat waarschijnlijk zou volstaan. De ombudsdienst kan ook niet bemiddelen bij opmerking over het beleid en de regelgeving.

Actie: de voorlichter kreeg coaching over het omgaan met klachten en wat wel en niet door de Ombudsdienst kan behandeld worden. Hij kreeg ook coaching over zijn onvriendelijke houding. Daarnaast werden de scripts over de klachtenbehandeling op alle lijnen herwerkt op een uniforme manier en volgt binnenkort een training over omgaan met klachten.

- 1 klacht over de **erfbelasting**

- Een burger belde met de vraag voor hulp bij het invullen van de aangifte van de nalatenschap van haar vader. Ze had al jaren geen contact meer met haar vader. Dit maakt het inderdaad moeilijker om de aangifte te doen, maar de uitlatingen van de voorlichter daarover waren zeer ongepast en ongevoelig.

Actie: De voorlichter kreeg coaching over zijn gedrag.

Keuzeknop 2: 7 klachten over school- en studietoelagen

- Een beller stuurde al meermaals zijn documenten door, maar na enkele keren bellen was hij nog steeds niet te weten gekomen of alles nu ook toegekomen was.
- Een dame wilde weten of alles in orde was en haar documenten toegekomen waren voor het dossier van haar dochter. Ze belde twee keer en de voorlichters waren beiden onvriendelijk en niet behulpzaam. Ze was in paniek en vreesde dat haar dossier niet in orde zou komen. De voorlichter bleef bij de strikte info dat alles chronologische verloopt en dat ze gewoon geduld moet hebben. De voorlichter had de procedure beter moeten uitleggen en de burger geruststellen.
- Een burger zou een mail over haar dossier krijgen tegen 5 december. Op 6 december belt ze en krijgt ze te horen dat ze tussen november en februari bericht mag verwachten. Deze info wordt niet toegelicht, maar droog meegegeven. De burger is niet gerustgesteld, begrijpt dit niet en is dus niet tevreden.
- Een burger werd, nadat ze haar nummer had achtergelaten, in het Frans

teruggebeld, maar de verbinding viel weg. Het was correcter geweest om de burger gewoon terug te bellen en zich te excuseren.

Actie: De algemene instructies werden aangepast en verduidelijkt zodat men in het geval van het wegvallen van de verbinding of fout van 1700, zelf opnieuw en onmiddellijk contact opneemt met de burger.

- Een burger belt voor de stand van haar dossier omdat ze nog niets gehoord heeft. Ze krijgt te horen dat ze zoals iedereen gewoon moet wachten en dat men haar niet kan doorschakelen naar de dossierbehandelaar. De voorlichter haakt dan in.
- Een burger wil de dossierbehandelaar spreken over haar dossier. Ze heeft bijkomende stukken opgestuurd, maar hoorde daarover nog niets. Ze wilde haar dossierbehandelaar spreken, maar de voorlichter weigerde dat en interpreteert de afspraken te strikt. Uiteindelijk werd ze onvriendelijk en brak het gesprek af.
- De burger wil weten of alle stukken voor zijn dossier zijn toegekomen en nu in orde zijn. Hij heeft al twee keer gebeld. De voorlichter houdt zich strikt aan de procedure en stelt de burger niet op zijn gemak.

Algemene conclusie:

De voorlichters kunnen niet altijd correct en empathisch omgaan met burgers die de procedure niet kennen en niet begrijpen waarom alles zo lang duurt, waarom de stukken die ze opstuurden nog niet bij hun dossier gevoegd zijn of wanneer ze iets zullen horen over hun dossier.

In vele gevallen bellen ze meerdere keren terug om naar de status van hun dossier te vragen. Hierbij krijgen ze niet altijd dezelfde informatie. De voorlichters kijken in de dossierapplicatie van studietoelage om het dossier te interpreteren, maar dit is vaak (te) moeilijk voor de voorlichters. Er zijn vele zaken waarop gelet moet worden. Alle dossiers worden in chronologische volgorde behandeld, maar als er stukken ontbreken, moet je dossier weer in de wachtrij nadat je de bijkomende stukken hebt opgestuurd. Burgers hebben het geld vaak nodig en blijven bellen tot ze precies weten wanneer hun dossier in orde zal zijn en wanneer ze het geld effectief zullen ontvangen.

Actie: De voorlichters moeten meer begrip tonen voor de situatie van de burger maar zich ook aan de richtlijnen houden. Dit vraagt soms een evenwichtsoefening in empathie. Begin 2018 zullen we ook voor de medewerkers op de lijn studietoelagen een opleiding 'omgaan met moeilijke gesprekken' organiseren.

Keuzeknop 3: 9 klachten over de verschillende andere materies:

- De burger kreeg geen antwoord op zijn vraag en werd van het kastje naar de muur gestuurd, wat betreft de vraag over wie inspectie uitvoert op het foutief verwijderen van asbest of de veiligheidsregels met de voeten treedt.
Actie: De beschikbare informatie daarover werd bekeken en verduidelijkt.
- Een burger had een inhoudelijke vraag over de renovatiepremie. De voorlichter stuurde de info per mail door, maar deed geen moeite om de burger verder te helpen, hoewel die aangaf dat de info op de website te moeilijk was.
Actie: Coaching op hulpvaardigheid. Info doorsturen ondersteunt, maar vervangt nooit de hulp en info in een gesprek.
- Een burger had een vraag over de doorlooptijd van zijn dossier wat betreft de erkenning van een zorgberoep. De voorlichter hielp niet echt en gaf ook geen duidelijke info. De zeer lange doorlooptijden van dossiers bij zorgberoepen geven

veel ontevreden reacties bij 1700. Dit merken we ook aan de negatieve reacties uit de tevredenheidsenquêtes. De voorlichters weten niet altijd hoe ze daarmee moeten omgaan, omdat deze dienst telefonisch niet bereikbaar is voor onze voorlichters. Lastige of dringende telefoons kunnen dan niet doorgeschakeld worden naar de dossierbehandelaar.

Actie: De voorlichter krijgt persoonlijke coaching om dergelijke info over de lange wachttijd goed te kunnen kaderen aan de burger en de nodige empathie te tonen.

Daarnaast werken we ook aan een globaal plan om alle diensten, waarvoor we een groot aantal contacten behandelen en die 1700 als nummer hebben, te overtuigen om (minimale) telefonische bereikbaarheid te voorzien.

- Een burger kreeg een antwoord op een vraag via contactgegevens die hij bij dit contact niet had meegegeven. De voorlichter koppelde een bestaande burger uit het systeem aan dit contact zonder de gegevens te verifiëren.
Actie: De voorlichter kreeg coaching om steeds zeer voorzichtig en bewust om te gaan met de privacygegevens van burgers. In 2018 verwachten we een nieuw CRM systeem (klantenbeheersysteem) te hebben, waarin de persoonsgegevens van de burger efficiënter bijgehouden kunnen worden en beter beschermd worden. Bij het nieuwe systeem kunnen we opnieuw duidelijke afspraken maken en een grondige opleiding voorzien met nog meer aandacht voor de persoonlijke gegevens van burgers en hoe daarmee om te gaan.
- Een burger belde voor ondersteuning bij het aanvragen van een Vlaamse ondersteuningspremie en werd zeer onvriendelijk te woord gestaan. De voorlichter had duidelijk geen zin om de burger te helpen.
Actie: Individuele coaching op het gedrag van de voorlichter en verdere opvolging.
- Iemand meldt dat de lonen van bepaalde medewerkers van de Vlaamse regulator voor de media online staan en via Google kunnen gevonden worden.
Actie: Waarschijnlijk werden teveel documenten vrijgegeven en zo automatisch opgeladen via de documenten van de Vlaamse Regering. Wij hebben deze zo snel mogelijk verwijderd en een herindexatie van de zoek doorgevoerd zodat ze niet meer via Google te vinden waren.
- Een voorlichter gaf verkeerde informatie over de voorwaarden van de renovatiepremie.
Actie: De burger kreeg nadien een correct antwoord. De info die tot de fout geleid heeft, werd verduidelijkt en de voorlichter kreeg hierover persoonlijke feedback.
- Een burger wilde de V-test laten uitvoeren (vergelijking van energieleveranciers). De voorlichter was niet behulpzaam en zei dat de burger dit zelf kon doen.
Actie: De voorlichter kreeg individuele coaching bij zijn onbehelpzame houding.
- Vraag over ruimtelijke ordening West-Vlaanderen werd 2x naar hen doorgestuurd, maar burger kreeg geen antwoord.
Actie: de voorlichter kreeg feedback over hoe hij dit had moeten aanpakken en aan wie hij dit had moeten melden. De afspraken werden aangepast en verduidelijkt en opnieuw aan iedereen meegegeven zodat iedereen weet wat met dergelijke vragen te doen.

Er is een **nauwe samenwerking** met de **klachtendienst van de Vlaamse Belastingdienst**, aangezien Vlabel het nummer 1700 als algemeen nummer communiceert op alle brieven en aanslagbiljetten. Als de Vlaamse Belastingdienst klachten ontvangt, worden de gesprekken bij 1700 opgevraagd om na te gaan naar welk team en welke medewerker de oproep werd

doorgeschakeld. De doorschakeling naar de medewerker van Vlabel staat nog net op de opnames van 1700. Zodra wordt doorgeschakeld, stopt de opname van 1700. Via onze opname kan Vlabel nagaan naar welke medewerker werd doorgeschakeld en de opname van dat gesprek van hun medewerker bij hen opvragen. De klachten die over een medewerker van Vlabel gaan, worden door Vlabel afgehandeld. Als de klacht over een medewerker van 1700 gaat, dan behandelt Informatie Vlaanderen de klacht.

Ook met de **klachtendienst van de afdeling School- en studietoelagen** is er een **nauwe samenwerking**. 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 vooraf niet duidelijk of de klacht gaat over de dienstverlening van 1700 dan wel over de dienstverlening van studietoelagen. Bij klachten over studietoelagen is het vaak een combinatie van beide. 1700 heeft een afspraak met de klachtendienst van studietoelagen dat 1700 enkel de klachten behandelt die enkel over de dienstverlening of een medewerker van 1700 gaan. Dit maakt dat het aantal klachten bij 1700 over het thema studietoelagen een lichte onderschatting is van de het reële aantal klachten over 1700 en 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 2017. 33 klachten op **859.926 contacten**. Dat is **0,0038%**. Dit neemt niet weg dat we elke klacht zeer ernstig nemen en permanent inzetten op het blijven 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 informatiekanalen 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, welke de omstandigheden waren, of er een correct en duidelijk antwoord werd gegeven, of dit op een vriendelijke en klantgerichte manier gebeurde, op maat van de burger, volgens de gemaakte afspraken en binnen de vastgelegde termijn.

Na intern overleg en eventueel overleg met de betrokken dienst waarover de klacht inhoudelijk gaat, wordt **een antwoord aan de klager** opgemaakt en via e-mail verstuurd. In sommige gevallen wordt telefonisch contact opgenomen met de klager, als die dat verkiest of als dat meer aangewezen is om de klacht toe te lichten.

Op basis van de vaststellingen uit de analyse van de klacht bekijken we wat er is misgegaan 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, op het omgaan met moeilijke gesprekken, training op vraaganalyse en klantgericht telefoneren. Daarnaast kan er ook actie nodig zijn om de informatie beter, duidelijker of meer gestructureerd 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 onmiddellijke acties die genomen worden naar aanleiding van een effectieve klacht worden ook permanente acties opgezet om de kwaliteit continu op te volgen en te verbeteren. Over de jaren heen is het duidelijk geworden dat de klachten bijna uitsluitend gaan over:

- ✓ de **informatieverstrekking**: volledig, correct en op maat van de vraagsteller.
- ✓ de **houding** van de voorlichter: vriendelijk, behulpzaamheid en empathisch in elke situatie.

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 te wachten. Hiervoor zijn een aantal mogelijkheden uitgewerkt die snel kunnen ingezet worden als een bereikbaarheidsprobleem onverwacht 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, mail en chat wordt een tevredenheidsenquête aangeboden, die peilt naar volgende 4 aspecten: wachttijd, beleefdheid, informatie en de aanbeveling van 1700. Bij de enquête over de mails is er ook een vrij veld waarin de burger iets kwijt kan.
De scores en antwoorden van deze enquêtes geven nuttige feedback om de dienstverlening te verbeteren. Zo werkten we in 2017 op basis van deze feedback verder aan het geven van een **antwoord op maat, goede vraaganalyse** en **omgaan met moeilijke gesprekken**. Maar ook in 2018 blijven we hier verder aandacht aan besteden.
Een aantal aspecten die we leerden uit de klantentevredenheidsenquêtes en waar we werk van maken:
 - Het doorsturen van de burger van het ene **contactformulier naar** het andere **contactformulier** wordt terecht door de burger niet als klantvriendelijk ervaren. De vragen over de thema's van Vlabel die via het contactformulier van 1700 binnenkomen, kunnen we nu niet rechtstreeks naar Vlabel doorsturen. Ook intern kunnen ze niet beantwoord worden omdat 1700 geen mails behandelt voor Vlabel. Momenteel verwacht Vlabel dat we de burger vragen om het contactformulier van Vlabel in te vullen; wegens de extra verplichte velden. We zijn opnieuw gesprekken gestart om dit voor de burger intern, op een klantgerichte manier op te lossen.
 - Een **antwoord op maat**. De burger verwacht steeds meer van de dienstverlening van 1700. Steeds meer hebben burgers de info op een overheidswebsite gelezen maar willen ze toch uitsluitend over hun specifieke situatie. De verwachtingen van de burger kunnen hier niet altijd ingelost worden. 1700 geeft info, maar kan geen definitieve uitspraken doen, omdat de volledige situatie meestal niet gekend is. Dan moeten we toch doorverwijzen naar de dienst.
 - Aan het **stijgende gebruik van het nummer 1700** door steeds meer diensten is ook een keerzijde. Door minder personeel en meer werk, zijn diensten vaak **niet bereid om telefonische permanentie te voorzien** voor de moeilijke vragen die 1700 niet kan beantwoorden. Dit is echter voor 1700 wel een voorwaarde voor een goede dienstverlening. Hierdoor zijn sommige diensten niet telefonisch bereikbaar, wat burgers vaak niet begrijpen. Burgers worden steeds mondiger en eisen soms om een dienst of dossierbehandelaar te kunnen spreken. Onze voorlichters moeten zich aan de afspraken met de diensten houden, wat vaak tot moeilijk gesprekken leidt en hen soms in een defensieve positie duwt.
- zorgen voor **goede en regelmatige opleiding** zodat de medewerkers bijblijven. 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, refresh-opleidingen voor moeilijke materies, individuele of groepstrainingen 'omgaan met moeilijke gesprekken' en training 'vraaganalyse'.
- **permanent opvolgen van de kwaliteit** van de dienstverlening door maandelijkse 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 het niveau van bepaalde inhoudelijke materies. Hieruit volgen verschillende soorten acties, zowel om de voorlichters individueel als in groep bij te sturen als acties om de beschikbare informatie te verbeteren als opleidingen om moeilijke materies nog eens op te frissen.

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.

Agentschap Inburgering en Integratie

Inleiding

Vanuit een positief klantgerichte ingesteldheid hecht het Agentschap Integratie en Inburgering veel belang aan input van gebruikers van de dienstverlening. Klachten en suggesties ter verbetering zijn waardevolle signalen die duiden op betrokkenheid bij de werking.

Het Agentschap Integratie en Inburgering beschouwt klachten en suggesties als een opportuniteit om de werking te verbeteren. Ze worden onderzocht binnen het klachtenbeleid en opgenomen binnen een ruimer kwaliteitsbeleid.

Dit rapport geeft een overzicht van de klachten die het Agentschap Integratie en Inburgering heeft ontvangen tussen 1 januari 2017 en 31 december 2017.

In deel 1 wordt de opdracht en de werking van het Agentschap Integratie en Inburgering toegelicht.

In deel 2 wordt het klachtenbeleid beschreven.

In deel 3 wordt de klachtenprocedure toegelicht.

Deel 4 omvat een overzicht met cijfers over de ontvangen klachten.

In deel 5 worden de belangrijkste klachten toegelicht en conclusies getrokken.

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 en dit op basis van het decreet betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid van 7 juni 2013. In januari en oktober 2015 zijn in totaal 20 organisaties ingekanteld.

Het Agentschap Integratie en Inburgering voert het Vlaamse inburgerings- en integratiebeleid uit. Het agentschap wil werken aan een gedeelde toekomst en zet zich in voor een samenleving waarin iedereen, ongeacht herkomst of achtergrond, gelijke kansen krijgt en zijn of haar talenten inzet.

De dienstverlening van het Agentschap Integratie en Inburgering vertrekt vanuit de noden en vragen van zowel burgers, diensten als het beleid. Zij kunnen bij het agentschap terecht voor integratie, inburgering, sociaal tolken en vertalen, juridische dienstverlening en Nederlands leren en oefenen.

Atlas integratie & inburgering (voor Stad Antwerpen), In-Gent Integratie en Inburgering (voor Stad Gent) en Huis van het Nederlands Brussel maken geen deel uit van het Agentschap Integratie en Inburgering. Met het oog op een gelijkvormige dienstverlening werkt het Agentschap Integratie en Inburgering nauw samen met deze organisaties.

2. Klachtenbeleid

Het Agentschap Integratie en Inburgering volgt de afspraken en regels voor het klachtenmanagement van de Vlaamse Overheid die zijn vastgelegd in het Klachtendecreet en de bijhorende omzendbrief van de Vlaamse Regering:

Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (B.S. 17 juli 2001), gewijzigd op 17 juni 2011 (B.S.12 juli 2011).

Omzendbrief van de Vlaamse regering van 25 april 2014, betreffende '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 - actualisering'.

Door middel van het klachtenbeleid zorgt het Agentschap Integratie en Inburgering ervoor dat klanten én medewerkers kunnen rekenen op

een uniforme en kwaliteitsvolle behandeling van meldingen en klachten.

een continue verbetering van de dienstverlening door de behandeling van meldingen en klachten.

Binnen het Agentschap Integratie en Inburgering is het team kwaliteitsbeleid verantwoordelijk voor de klachten. In 2017 zijn intervisies opgestart. De klachtenmanager rapporteert driemaandelijks aan de Algemeen Directeur. De rollen zijn als volgt verdeeld:

Klachtenmanager	Liesbeth Curinckx
Klachtencoördinator	Liesbeth Curinckx
Klachtenbehandelaars	Anne-Marie Recour
	Conny Schröder
	Ioana Covaci
	Kathy De Coninck
	Lisbeth Boussier
	Marie Van Wayenbergh

3. Klachtenprocedure

In 2017 werd de klachtenprocedure grondig geëvalueerd. Een greep uit de aanpassingen:

de procedure en het reglement werden herschreven in klare taal zodat de werkwijze duidelijker en begrijpelijker is voor medewerkers én klanten;

verzoekers krijgen expliciet één klachtenbehandelaar toegewezen die hun klacht van begin tot einde behandelt;

er werden standaardsjablonen ingevoerd voor de ontvangstbevestiging, de beslissing onontvankelijk en de eindbeslissing zodat elke klant in dezelfde fase van het klachtonderzoek volledige informatie krijgt (vb. mogelijkheid verder klacht in te dienen bij Vlaamse Ombudsdienst);

de contactpagina op de website werd vereenvoudigd zodat vragen, suggesties, klachten en beroepen sneller bij de juiste dienst terecht komen en sneller beantwoord worden.

De klachtenprocedure wordt opgestart wanneer:

eender welke medewerker een signaal van ontevredenheid ontvangt, verder beschreven onder punt 3.1;

de klachtencoördinator een klacht ontvangt, verder beschreven onder punt 3.2.

Eender welke medewerker krijgt een signaal van ontevredenheid of een suggestie

De medewerker verheldert de vraag:

- wat wil de verzoeker bereiken?
- wil de verzoeker dat de medewerker actie onderneemt?
- wil de verzoeker een formele klacht indienen?

Indien de verzoeker zijn signaal wil doorgeven zonder klacht in te dienen:

De medewerker spreekt af hoe het signaal wordt opgevolgd (wie doet wat, waar, wanneer en wanneer feedback).

De medewerker volgt het signaal zelf op of betreft collega's die voor een oplossing kunnen zorgen via de kortste weg.

4. De medewerker informeert de verzoeker en de betrokkenen:

- geeft feedback aan de verzoeker zoals afgesproken;
- toetst of de verzoeker nog vragen heeft;

- vermeldt de mogelijkheid om een klacht in te dienen en gebruikt hiervoor de website: www.integratie-inburgering.be/contact.
- informeert intern betrokkenen met het oog op verdere (grote of kleine) verbeteracties.

Indien de verzoeker aangeeft een klacht in te willen dienen:

5. De medewerker informeert de verzoeker onmiddellijk over de werkwijze klachten. Hij gebruikt hiervoor de website www.integratie-inburgering.be/contact.

De klachtencoördinator ontvangt een klacht

1. De klachtencoördinator maakt een nieuw klachtendossier aan en dispatcht de klacht ten laatste de volgende werkdag per mail naar de klachtenbehandelaar op basis van de postcode van de verzoeker.
2. Maximaal 10 kalenderdagen na ontvangstdatum van de klacht bevestigt de klachtenbehandelaar de ontvangst van de klacht aan de verzoeker per mail of per brief op basis van het sjabloon brief ontvangst. Hij registreert dit in het klachtenregister.
3. Indien nodig verheldert de klachtenbehandelaar de vraag en registreert dit in het klachtendossier.
4. De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht en registreert elke actie in het klachtendossier.
5. De klachtenbehandelaar toetst, indien nodig, het voorstel van beslissing af bij de andere klachtenbehandelaars zodat de beslissing in lijn ligt met eerder genomen beslissingen.
6. De klachtenbehandelaar verstuurt maximaal 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht een beslissing per mail of per brief aan de verzoeker op basis van het sjabloon brief beslissing. Hij vervolledigt het register en klachtendossier en archiveert.
7. De klachtenbehandelaar informeert de interne betrokkenen met het oog op verdere verbeteringen in de dienstverlening zonder de naam van verzoeker te vernoemen.

4. Klachtenbehandeling in cijfers

Aantal ontvangen meldingen en klachten	2017	2016	2015
Melding	67	50	24
Klacht	29	13	3
TOTAAL	96	63	27

Aantal onontvankelijke klachten	2017	2016
Met reden betrekking op andere organisatie	2	1
Met reden behandeld als beroep	1	1
Met reden betrekking op wetgeving	1	1
Met reden kennelijk ongegrond	2	0
Met reden melding	0	1
TOTAAL	6	4
Totaal aantal ontvankelijke klachten	16	9
Waarvan gegrond	8	1
Waarvan deels gegrond	4	1
Waarvan ongegrond	4	7
Totaal openstaande klachtendossiers op 31/12	7	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten per geschonden ombudsnorm	
De verzoeker gaat niet akkoord met de prestatie of beslissing.	5
De verzoeker vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft.	3
De verzoeker vindt de informatieverstrekking ontoereikend.	3
De verzoeker klaagt over de bereikbaarheid.	0
De verzoeker voelt zich onheus bejegend.	1

Aantal klachten per kanaal	
Brief	1
Mail	4
Website	24

Aantal klachten per dienstverlening	
Inburgering	21
Integratie	1

Nederlands leren en oefenen (niet inburgeraars)	1
Sociaal tolken en vertalen	5
Andere	1

5. Conclusies

Het aantal meldingen en klachten stijgt significant: van 27 in 2015 naar 63 in 2016 naar 95 in 2017. Het aantal klachten (29) is in 2017 meer dan verdubbeld in vergelijking met 2016 (13). Toch blijft dit een laag cijfer in vergelijking met de resultaten uit 2016 (cijfers 2017 zijn nog niet beschikbaar): 10 713 uitgereikte inburgeringsattesten, 611 begeleidingen, 751 vormingen, 12 750 juridische vragen, 30 031 tolk- en vertaalopdrachten en 49 182 NT2 (Nederlands Tweede Taal) gesprekken.

Het Agentschap Integratie en Inburgering ontving 24 klachten via de website, 4 per mail en 1 per brief. De contactpagina op de website www.integratie-inburgering is in 2017 aangepast:

teksten zijn in klare taal opgemaakt;

de informatie over klachten en beroepen is gebundeld omdat bleek dat verzoekers hier geen onderscheid in maakten;

'meld iets' is vervangen door 'suggestie', omdat hier teveel vragen en mededelingen terecht kwamen zoals 'ik ben morgen afwezig in de cursus Maatschappelijke Oriëntatie' of 'kunt u mijn afspraak verplaatsen'. Doordat dit via de klachtenmedewerkers passeert, duurde het onnodig lang om hier een antwoord op te geven.

Van de 29 formele klachten waren er 6 onontvankelijk:

Eén verzoeker vond dat haar documenten te lang achterbleven. De documenten waren onderweg op het moment dat de klacht binnenkwam.

Twee klachten hadden betrekking op de Agentschappen Integratie en Inburgering Antwerpen of Gent. Deze klachten zijn onmiddellijk naar hen doorgestuurd.

Eén verzoeker uitte haar ongenoegen over het niet aanbieden van ham en bier op een lokale markt. Verzoekster argumenteerde dat het Agentschap Integratie en Inburgering de Belgische cultuur moet uitdragen en dus bier en ham moet aanbieden op haar activiteiten. Na contact bleek dat zij het ongenoegen van vrijwilligers van een andere deelnemende organisatie wou aanklaarten. Deze vrijwilligers hadden gerekend op alcohol en een sandwich met ham. Na telefonisch gesprek en het kaderen van de activiteiten van het Agentschap Integratie en Inburgering was de verzoeker tevreden. Uit deze klacht bleek echter dat het Agentschap Integratie en Inburgering zich zeer bewust moet zijn van de mogelijke perceptie over het al dan aanbieden van alcohol. 'Ze bieden geen alcohol aan, dat zal wel zijn omdat er veel moslims zijn'. Transparante communicatie kan zulke misverstanden voorkomen.

De klacht van één verzoeker was voorwerp van een beroepsprocedure.

Eén verzoeker uitte zijn ongenoegen over de decretaal vastgelegde inburgeringsplicht.

21 van de in totaal 29 klachten gingen over inburgering:

In één situatie heeft het Agentschap de vervoersonkosten terugbetaald aan de verzoeker en excuses aangeboden. De trajectbegeleider had niet verwittigd dat de cursus Maatschappelijke Oriëntatie was geannuleerd. Het verdient aandacht om deze situaties te voorkomen door bijvoorbeeld de annulatie van de cursus en het verwittigen van de cursisten in één beweging door één medewerker te laten gebeuren.

In één situatie bleek de informatie die de trajectbegeleider van de school Nederlands had gekregen niet correct. De verzoeker was niet akkoord met de ingebrekestelling omdat ze de lessen Nederlands niet had gevolgd zoals afgesproken. Bij het klachtonderzoek heeft de school Nederlands bevestigd dat de verzoeker niet deelgenomen heeft aan het examen. In eerste instantie is er een beslissing vertrokken dat de klacht ongerond was en dat de ingebrekestelling correct was. Daarna is er nog een gesprek geweest. Op basis hiervan heeft de klachtenbehandelaar de informatie bij de school opnieuw gecontroleerd. Daaruit bleek dat de school eerder verkeerde informatie had gegeven. Onmiddellijk is de inbreuk geannuleerd en alles rechtgezet. Desalniettemin sprak verzoeker van een blijvende vertrouwensbreuk. Op zijn vraag zijn alle afspraken m.b.t de inburgeringsplicht nog eens extra op papier gezet. De samenwerking met de school was en blijft verder correct.

Eén verzoeker uitte zijn ongenoegen over verschillende zaken aangaande zijn inburgeringstraject. Hij vermeldde drie zaken:

1. Hij voelde zich beledigd door zijn huidige trajectbegeleider en vroeg excuses;
2. De tweede trajectbegeleider had onvoldoende alternatief aanbod aanboden;
3. De eerste trajectbegeleider had zijn vragen niet beantwoord.

Uit analyse bleek dat dit een uitzonderlijk traject is. In de eerste plaats omdat het traject al drie jaar duurt. In de tweede plaats omdat er door incidenten al drie trajectbegeleiders zijn geweest die alle drie afzonderlijk de leidinggevende hebben ingeschakeld wegens een moeilijke verstandhouding. Daarnaast was de preventieadviseur al ingeschakeld omwille van grensoverschrijdend gedrag.

Punt 3 van de klacht bleek al eerder behandeld als klacht. Er is toen een bemiddelingsgesprek geweest. Omwille van de moeilijke verstandhouding is toen een nieuwe trajectbegeleider aangesteld. Dit is dus niet opnieuw onderzocht.

Aangaande punt 2 kon worden aangetoond dat de trajectbegeleiders op verschillende momenten een gevarieerd aanbod hebben voorgesteld. De vraag naar een avondaanbod Maatschappelijke Oriëntatie is verschillende keren afgetoetst door de trajectbegeleider. Er is veelvuldig contact geweest om alle mogelijkheden te overlopen, ook aanbod dat volledig aan zijn wensen beantwoordde. De trajectbegeleiders hebben alle mogelijkheden aangeboden: een dag- en avondaanbod, het afleggen van een test die hem kon vrijstellen van de cursus Maatschappelijke Oriëntatie, een aanbod waarbij een uitzonderlijke aanwezigheidsgraad van 50% vereist was.

Wat betreft de verplichte cursus Nederlands moest hij aanvankelijk enkel minstens 80% aanwezig zijn in de lessen Nederlands niveau 1.1 . Omwille van gewijzigde regelgeving is dit tijdens zijn inburgeringstraject veranderd naar geslaagd zijn voor Nederlands niveau 1.2. Verzoeker was begin 2016 niet geslaagd voor niveau 1.2. De trajectbegeleider heeft hem verschillende voorstellen gedaan, zonder dat verzoeker hierop ingegaan is.

Punt 2 bleek dus ongegrond.

Wat betreft punt 1 bleek dat de trajectbegeleider effectief 'asshole' te hebben gezegd. De klachtenbehandelaar heeft geoordeeld dat dit punt op feiten berust, maar dat er geen acties naar de trajectbegeleider nodig zijn in het licht van de hele context.

Eén inburgeraar klaagde over de moeilijkheid om de cursus Maatschappelijke Oriëntatie te combineren met werk en zorg voor haar zieke echtgenoot. Tijdens het onderzoek zijn alle opties in een goede verstandhouding overlopen: de echtgenoot bleek terug aan het werk waardoor opschorting van het inburgeringsprogramma niet meer kon, een cursus tijdens de week was niet combineerbaar met werk, een verkorte cursus in het weekend voor werkenden wou verzoeker niet doen.

Het verdient aanbeveling om de nood aan een aanvullend aanbod Maatschappelijke Oriëntatie, bijvoorbeeld leren op afstand, te onderzoeken. In 2018 werkt het Agentschap Integratie en Inburgering mee aan een project 'blended learning in MO, op maat van de gebruiker' van het Centrum voor Taal en Onderwijs van de KU Leuven.

Eén verzoeker wou begeleiding om haar diploma te laten erkennen om vervolgens als lerares verder te studeren. Zij was niet akkoord om 180 euro te betalen voor het laten erkennen van haar diploma, aangezien ze een inburgeringsattest had behaald. Zij wenste begeleiding zoals andere inburgeraars, en was niet akkoord dat de medewerker van het Agentschap hier niet op wou ingaan.

Uit onderzoek bleek dat verzoeker een inburgeringsattest had behaald op basis van een vrijstelling voor Nederlands en voor Maatschappelijke Oriëntatie. Zij had nooit een inburgeringscontract getekend, want dat was ook niet nodig. NARIC, de organisatie die de diploma's onderzoekt en erkent, vraagt een inburgeringscontract om de erkenningsprocedure gratis te doorlopen. Intern was er een afspraak dat begeleiding bij diplomawaardering enkel kan als er een inburgeringscontract is getekend. De trajectbegeleider had haar dus juist geïnformeerd.

Uit onderzoek bleek verder dat inburgeraars die een inburgeringscontract tekenen, geen procedurekosten moeten betalen voor de erkenning van hun diploma. Inburgeraars die een attest krijgen zonder cursussen te moeten volgen, moeten wel de kosten betalen. Omdat het Agentschap Integratie en Inburgering alle inburgeraars gelijk wil behandelen, is dit aangekaart bij NARIC. NARIC heeft zijn regels aangepast en deze inburgeraar kon de procedure gratis doorlopen. De trajectbegeleiders werden geïnformeerd.

Eén klacht ging over het uitblijven van een aanbod Maatschappelijke Oriëntatie in het Somali. Aangezien verzoeker geen andere contacttaal sprak en ook het Nederlands onvoldoende machtig was, kon het Agentschap geen alternatief aanbieden. Het is een knelpunt om een gepast aanbod te bieden in weinig voorkomende talen om verschillende redenen: het vinden van gekwalificeerde tolken om de lessen te vertalen, de kostprijs van een tolk, de geografische spreiding van de vraag, de beschikbaarheid van cursisten, tolk en leerkracht, het geringe aantal cursisten. Dit verdient blijvende aandacht.

5 van de in totaal 29 klachten gingen over sociaal tolken en vertalen:

Diensten en organisaties zoals bijvoorbeeld Centra Geestelijke Gezondheidszorg, scholen of stadsdiensten doen een beroep op een telefoontolk of een tolk ter plaatse om hun diensten ten

aanzien van anderstaligen uit te voeren. Als er geen tolk is, kunnen zij niet kwalitatief communiceren. In 2017 gingen de 5 klachten over de niet beschikbaarheid van tolken en/of het laattijdig verwittigen wanneer een tolk niet beschikbaar is.

In december 2016 is het registratiesysteem voor tolkaanvragen grondig aangepast. Dit ging gepaard met onvoorziene problemen waardoor de aanvragen niet opgevolgd zijn zoals voorzien. Dit was volledig opgelost.

In één situatie was de verzoeker slechts 1 werkdag voor de gevraagde tolkprestatie op de hoogte gebracht dat er geen tolk beschikbaar is. Uit onderzoek bleek dat er last minute nog een extra poging gedaan is om alsnog een tolk te vinden. De tolken, die een freelance- of vrijwilligersstatuut hebben, kunnen een opdracht weigeren zonder verdere uitleg. Sinds deze klacht worden geen last minute pogingen meer gedaan om alsnog een tolk te vinden. Ten laatste 2 werkdagen voor de gevraagde tolkprestatie wordt een antwoord gegeven of een tolk al dan niet beschikbaar is. In geval van niet beschikbaarheid wordt standaard een alternatief aangeboden via telefoontolken.

Daarnaast blijft het tegemoet komen aan alle gevraagde tolktalen een heikel punt. Om de kwaliteit van de tolkprestaties te garanderen heeft het Agentschap Integratie en Inburgering ervoor gekozen om met gecertificeerde tolken te werken. Voor bepaalde talen die relatief weinig voorkomen in Vlaanderen is het een blijvende uitdaging om een tolk te vinden die aan de kwaliteitsstandaarden kan voldoen. Het rekruteren en certificeren van tolken kan nog meer op de (te verwachten) vraag afgestemd worden.

1 van de in totaal 29 klachten ging over het oriënteren naar een aanbod Nederlands Tweede Taal:

- Een medewerker benoemde het eerste niveau Nederlands als 'Breakthrough'. Verzoeker vond dat de medewerker de Nederlandse taal moet stimuleren en dus van 'doorbraak' kan spreken. Het agentschap is niet tegemoet gekomen aan zijn vraag omdat het gebruik van de Engelse termen niet specifiek voor het Agentschap Integratie en Inburgering is. Diezelfde Engelse benamingen worden door de onderwijsinstellingen vermeld op de uitgereikte deelcertificaten en certificaten. De inburgeringsattesten vermelden 'Nederlands niveau A1 – Breakthrough, mondeling en schriftelijk'.



Bijlage 3: Beleidsrapport klachtenprocedure – februari 2018

INLEIDING

Inter, Toegankelijk Vlaanderen werd opgericht per decreet op 28/03/2014. De oprichting ging gepaard met een fusie van vijf verschillende vzw's. In 2015 ging de volledige focus naar deze transitie. In 2016 ontwikkelde Inter een klachtenprocedure. We stemden deze procedure af op het klachtendecreet van 1 juni 2001 dat van toepassing is op privaatrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen.

GEGEVENS KLACHTENREGISTER

Het klachtenregister is sinds 2017 operationeel. Dit jaar ontvingen we één klacht. De gegevens van het klachtenregister vindt u in bijlage.

TOELICHTING BIJ KLACHTENREGISTER

Wij registreren de volgende gegevens:

- Volgnummer
- Datum ontvangst
- Ontvangstwijze: [mondeling/schriftelijk/e-mail]
- Profiel verzoeker: [natuurlijk persoon/rechtspersoon; particulier/professioneel; algemeen/specifieke doelgroep (persoon met beperking/oudere/...)]
- Werkdomein: [advisering; screening; informatieverspreiding; vorming; project/onderzoek; toegankelijke evenementen]
- Interne communicatie [ja/Neen (n.v.t.)]
- Externe communicatie [ja/Neen (n.v.t.)]
- Procedures [ja/Neen (n.v.t.)]
- Uiterste verzenddatum ontvangstmelding
- Uiterste verzenddatum antwoord
- Antwoord verstuurd door: [initialen medewerker]
- Verzendwijze: [/schriftelijk/e-mail]
- Effectieve verzenddatum antwoord
- Effectieve antwoordtermijn

De velden 'Profiel verzoeker' en 'Werkdomein' geven een inzicht in welke context klachten over onze organisatie eventueel vaker voorkomen en zo bij te sturen waar nodig.

Ook de velden 'Interne communicatie' en 'Interne procedures' hebben betrekking tot kwaliteitsverbetering. Ze geven aan of de klacht om een bijsturing van onze interne of externe communicatie of procedures vroeg.

De datumvelden zorgen voor een goede opvolging binnen de gepaste termijn. Ze laten toe om gegevens te genereren over de termijn waarin we klachten opvolgen en die eventueel bij te sturen. Voor onze interne opvolging houden we ook bij op welke manier de klacht



binnenkwam, welke medewerker het antwoord op de klacht verstuurde en op welke wijze.

KORTE BESCHRIJVING KLACHTENPROCEDURE INTER

Visie

Een klachtensysteem is een element van een klantgerichte cultuur. We hebben een kwaliteitsvol aanbod en staan daarbij open voor aanmerkingen van de gebruiker. Een open houding over knelpunten helpt ons onze werking te verbeteren en ons product aantrekkelijker te maken.

Ongenoegens, storingen of frustraties zijn altijd bespreekbaar. We zoeken iedere keer in dialoog samen naar oplossingen. Blijft iemand zich toch onheus behandeld voelen, dan is er onze klachtenprocedure.

Definitie van een klacht

Cf. de bepalingen van de Omzendbrief VR 2014/20¹ is de klachtenprocedure niet van toepassing op algemene klachten over regelgeving, algemene klachten over het al dan niet gevoerde beleid en klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Een klacht is een ontevredenheid van een natuurlijke persoon of rechtspersoon over een handeling of het nalaten van een handeling door Inter.

Een vraag om informatie of een melding over derden of een eerste melding van een bepaalde tekortkoming van Inter, zoals onjuiste gegevens in een publicatie, is dus geen klacht. Een melding proberen we altijd in dialoog op te lossen. Als de indiener toch ontevreden is met onze reactie informeren we hem of haar over onze klachtmogelijkheid en onze klachtenprocedure.

Onze klachtenprocedure

Stap 1

Ontvangst van een klacht hetzij per brief, e-mail of telefonisch. We wegen af of het wel degelijk om een klacht gaat of eerder om een melding of infovraag. We registreren de klacht en bezorgen de klacht onmiddellijk aan de klachtencoördinator via een klachtenformulier. We versturen zo snel mogelijk en uiterlijk 10 dagen na ontvangst een ontvangstmelding aan de verzoeker.

Stap 2

Onderzoek van de klacht: dit gebeurt door de klachtenbehandelaar of klachtencoördinator. Allereerst onderzoeken we of de klacht ontvankelijk of onontvankelijk is. Het onderzoek gebeurt op basis van de bekomen informatie, en als dit nodig is, in gesprek met de betrokken partijen.

Stap 3

¹ 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



We versturen zo snel mogelijk en uiterlijk 45 dagen na ontvangst een reactie op de klacht aan de verzoeker.

Bekendmaking klachtenprocedure

We maakten onze klachtenprocedure bekend op onze website. De pagina '[Klachten en meldingen](#)' geeft uitleg over wat te doen in het geval van een klacht of melding over onze werking en verwijst door naar de pagina '[Klachtenprocedure](#)'. Die doet de te volgen procedure in het geval van een klacht over de handelswijze van onze organisatie uit de doeken.

BESCHOUWINGEN BIJ DE INTERNE KLACHTENBEHANDELING

Onze klachtenprocedure is operationeel sinds 2017. We maakten de nodige documenten op, waaronder een klachtenformulier en een klachtenregister en een mailbox klachtencoordinator@inter.vlaanderen. We informeerden onze medewerkers over de te volgen procedures. Via onze website maakten wij onze klachtenprocedure bekend bij het grote publiek.

Wij ontvingen in 2017 één klacht. Concreet ging het om feedback bij de faciliteiten van een toegankelijk evenement. Voor de contactpersoon waren ze ontoereikend. Die sprak hierover Inter en de organisator van het event aan. De aangehaalde feiten lagen vooral buiten de bevoegdheid van Inter.

In de strikte zin was deze klacht een melding van bepaalde tekortkomingen. Toch kozen we ervoor in dit geval het begrip 'klacht' ruimer te interpreteren. Zo gebruikten we deze melding als testcase voor onze klachtenprocedure. Klantgerichtheid en kwaliteitsverbetering waren hierbij onze motivatie.

CONCLUSIES EN VOORSTELLEN TOT BIJSTURING VAN DE DIENSTVERLENING, PROCEDURES

We evalueerden onze klachtenprocedure op haar werking in 2017. We ontvingen in dit eerste werkjaar maar één klacht. We beantwoordden deze ruim binnen de gestelde termijn, met een antwoord waarop geen vraag om verdere opvolging kwam van de verzoeker.

Op basis van deze enkele klacht was er geen bijsturing van onze procedures nodig. Wel stuurden we in 2017 de informatie over onze klachtenprocedure op onze website bij. We zorgden voor een nog meer toegankelijke en eenvoudig begrijpbare versie van deze informatie voor het grote publiek.

Volgnr.	1
Datum ontvangst	19/06/2017
Ontvangstwijze	E-mail
Profiel verzoeker	Natuurlijk persoon; particulier; persoon met beperking
Werkdomein	Toegankelijke evenementen
Uiterste verzenddatum ontvangstmelding (+10 dagen)	29/06/2017
Uiterste verzenddatum antwoord (+45 dagen)	3/08/2017
Effectieve verzenddatum antwoord	6/07/2017
Effectieve antwoordtermijn	17
Antwoord door	BP
Verzendwijze	E-mail
Interne comm.	Neen (n.v.t.)
Externe comm	Neen (n.v.t.)
Procedures	Ja



JAARVERSLAG KLACHTENMANAGEMENT

BELEIDSDOMEIN
INTERNATIONAAL VLAANDEREN

2017



Flanders
State of the Art

Klachtenmanagement beleidsdomein internationaal Vlaanderen

Jaarverslagverslag 2017

Inhoudstafel

Inleiding	2
Wijzigingen werking 2017	2
Cijfergegevens 2017	3
Evolutie van de kerngetallen (2012-2017)	4
Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties	5
Aantal klachten.....	5
Behandeltermijn	5
Drager en kanaal.....	5
Onontvankelijke klachten.....	5
Ontvankelijke klachten.....	5
Bijlage 1: Servicemeter van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen.....	6
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'klachtencaptatie'	6
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'	8
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'	9

Inleiding

Het jaarverslag 2017 rapporteert over het klachtenmanagement binnen de drie afzonderlijke entiteiten: Departement Buitenlandse Zaken (BUZA), 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 (iV) 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. 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 2017 werden 10 ontvankelijke klachten ontvangen. Dit is vergelijkbaar met het aantal van 2016. Het totale aantal klachten daalde wel met meer dan 50% (van 27 naar 12).

Wijzigingen werking 2017

De website van BUZA werd grondig gewijzigd en de klachtenprocedure wordt nu stapsgewijs en in detail uitgelegd: <http://www.fdfa.be/nl/klachtenbehandeling>

Sinds 1 april 2017 is het nieuw Vlaams logiesdecreet van kracht. Het vereenvoudigt de administratieve regels voor wie toeristen tegen betaling laat overnachten.
www.toerismevlaanderen.be/logiesuitbaters

Op diezelfde datum verhuisde de dienst Toeristische Vergunning van het Departement Buitenlandse Zaken naar Toerisme Vlaanderen. Dit verklaart mogelijks waarom in 2017 geen klachten werden ontvangen voor BUZA.

In de loop van 2017 werden de klachtenbehandelaars binnen TVL en BUZA vervangen wegens interne veranderingen. Dit ging telkens om een vlotte vervanging. De klachtenbehandelaar van FIT zal ook wijzigen in 2018.

Cijfergegevens 2017

Dept. BUZA	FIT	Toer. VI.	Totaal
---------------	-----	--------------	--------

Totaal aantal klachten	0	7	5	12
------------------------	---	---	---	----

Aantal klachten opgedeeld naar behandeltermijn (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord)	0 – 15 dagen		2	5	7
	16 – 30 dagen		1		1
	31 – 45 dagen		2		2
	meer dan 45 dagen		2		2
	antwoord niet verzonden				

Aantal klachten volgens de drager	brief				
	e-mail		7	5	12

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger		6	5	11
	via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.)				
	via Vlaamse Ombudsdienst		1		1

Aantal onontvankelijke klachten		1	1	2
--	--	---	---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Ongegronde klacht		1		1
	Geen Vlaamse overheid			1	1
	Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit				

Aantal ontvankelijke klachten		6	4	10
--------------------------------------	--	---	---	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond		1	1	2
	deels gegrond		1	3	4
	ongegrond		4		4

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost		2	1	3
	deels opgelost			3	3
	Onopgelost				

Dept. BUZA	FIT	Toer. VI.	Totaal
---------------	-----	--------------	--------

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen	Doeltreffende algemene informatieverstrekking (ombudsnorm 10)			1	1
	Geen goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (ombudsnorm 11)		3	2	5

Evolutie van de kerngetallen (2012-2017)

Dept. BUZA	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
2017	0	7	5	12

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
2017	0	1	1	2

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
2017	0	6	4	10

Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties

Aantal klachten

Het totaal aantal klachten is meer dan gehalveerd. In 2017 waren er 12 klachten (in 2016, 27). Voor het Departement BUZA kwam geen enkele klacht binnen. De klachten werden gelijk verdeeld over de 3 de twee overige entiteiten van het beleidsdomein. Op middellange termijn daalde het totaal aantal klachten van 85 in 2012 tot 12 in 2017. 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.

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 2017 gemiddeld binnen de 29 dagen afgehandeld door het beleidsdomein. Dit is een sterke achteruitgang ten overstaan van het jaar 2016, toen deze nog op 13 dagen lag. Er waren in vergelijking met 2016 ook opnieuw klachten die de behandeltermijn van 45 dagen overschreden. Deze achteruitgang is louter te wijten aan de moeilijkheid van sommige klachten en de werklast van de klachtenbehandelaar bij FIT – bij andere zaken die buiten de klachtenwerking liggen. Toerisme Vlaanderen liet afzonderlijk wel mooie cijfers optekenen. Klachten werden gemiddeld binnen de 6 dagen behandeld. De aard van de klachten bij FIT was juridisch-technisch niet eenvoudig en voor twee klachten werd beroep gedaan op externe juridische ondersteuning.

Dragers en kanaal

Ook in 2017 komt het overgrote deel van de klachten rechtstreeks van de burger. Een klein deel van de klachten wordt aangeleverd door andere overheden: in casu de Vlaamse Ombudsdienst. In 2017 werden alle klachten via e-mail verstuurd.

Onontvankelijke klachten

In 2017 zien we een grondige wijziging van de aard van de klachten. Waar in 2016 de meerderheid van de klachten onontvankelijke klachten waren (63%), is dit nu een minderheid (17%).

Ontvankelijke klachten

Zoals hierboven werd vermeld, ontving het beleidsdomein 10 ontvankelijke klachten: 4 voor TVL en 6 voor FIT. 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.

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 BUZA hebben tussen 2015 en 2017 hun websites vernieuwd en/of aangepast. Een aparte klachtenpagina is ontwikkeld. Op alle sites is ook een link voorzien naar de klachtenprocedure van de Vlaamse overheid.

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 2017 werden dergelijke klachten ontvangen, nl. 2. In beide gevallen zag de Vlaamse Ombudsdienst geen ruimte voor verdere bemiddeling en werd het eerstelijnsadvies gevolgd.

Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. Verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,..)

De daling van het aantal klachten is opmerkelijk, maar de toenemende complexiteit van de klachten (zeker bij FIT) zorgt wel voor extra vraag naar (juridische) capaciteit die niet altijd beschikbaar is wegens de personeelsbesparingen.

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 (nu BUZA) 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.

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:

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 2017.

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.

VERSLAG KLANTENREACTIESBELEID 2017

1 DOELSTELLING KLANTENREACTIESBELEID DBRC

De Dienst van de Bestuursrechtscolleges definieert zijn missie vanuit het strategisch waardenkader van 'operational excellence', met de focus op het zo efficiënt mogelijk organiseren van processen om zo de bij de bestuursrechtscolleges ingediende beroepen binnen een redelijke termijn kwaliteitsvol af te handelen:

De Dienst van de Vlaamse Bestuursrechtscolleges (DBRC) is de dienst die inhoudelijk en administratief de Raad voor Vergunningsbetwistingen, het Milieuhandhavingscollege en de Raad voor Verkiezingsbetwistingen ondersteunt.

De DBRC zorgt voor een flexibele en efficiënte ondersteuning van de rechtscolleges met het oog op het garanderen van een effectieve en kwaliteitsvolle rechtsbescherming binnen een redelijke termijn.

In dat kader organiseert de DBRC zijn klantenreactiesbeleid vanuit de volgende doelstelling:

Klachten leveren gratis advies op over hoe de dienstverlening door de DBRC nog beter kan. De DBRC kan dus leren van klachten en beschouwt deze dan ook als een waardevol instrument om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.

De uitdaging is daarnaast om de burger de garantie te willen/kunnen geven om te kunnen klagen en tegelijkertijd de burger voldoende vertrouwen te geven dat de DBRC de klachtenbehandeling ernstig neemt zodat de burger niet noodzakelijk verwacht dat er altijd een gunstige oplossing komt.

2 REALISATIES KLANTENREACTIESBELEID DBRC

De Dienst van de Bestuursrechtscolleges heeft in 2017 een klantenreactiesbeleid ontplooid binnen de organisatie.

Eenzijds is er een kader geformaliseerd voor het klachtenmanagement van de DBRC.

Vooreerst is het doel van het beleid gedefinieerd, zoals hierboven geciteerd. Vervolgens is op basis van het Klachtendecreet het toepassingsgebied voor de DBRC afgebakend. Daarna is de drietrapsbenadering van de klachten uitgeschreven, met de communicatie met de DBRC-griffie als nulde lijn, de interne klachtenbehandelaar als eerste lijn en de Vlaamse Ombudsdienst als tweede lijn. Ten slotte zijn de voorwaarden om aangeduid te worden als klachtenbehandelaar verduidelijkt.

Anderzijds is dit kader voor het beleid rond klantenreacties intern gecommuniceerd binnen de entiteit.

Zo is er een duidelijke webpagina op het DBRC-intranet gecreëerd waarop elke medewerker van de DBRC het kader op elk ogenblik kan raadplegen. Met een nieuwsbericht is deze pagina in de kijker gezet. Daarnaast is aan de griffiemedewerkers, als nulde lijn, met een informatiesessie het kader mondeling toegelicht, is nog eens geëxpliciteerd hoe klachten/klantenreacties benaderd worden en herhaald wie de klachtenbehandelaar is.

3 KLACHTENREGISTER DBRC

Toepassingsgebied

Rekening houdend met artikel 3 van het Klachtendecreet wordt onder 'bestuursinstelling' onder meer de diensten van de Vlaamse overheid verstaan en dus ook de DBRC. De uitspraken van de bestuursrechtscolleges vallen niet onder deze definitie. 'Handelingen' van DBRC-medewerkers kunnen wel beschouwd worden als een handeling van een bestuursinstelling, net als de 'werking' van de DBRC.

Gegevens en toelichting bij klachtenregister

Er is in 2017 1 klacht ingediend door een tussenkomende partij in een beroep dat in augustus 2014 bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen is opgestart. De klacht is ingediend bij de Vlaamse ombudsdienst die de klacht per e-mail aan de klachtenbehandelaar van de DBRC bezorgd heeft.

De indiener van de klacht vond dat de uitspraak van de Raad te lang uitbleef. In die zin is de klacht formeel onontvankelijk, vermits deze geen betrekking heeft op een bestuursinstelling.

Het beroep bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen heeft dan ook zijn verdere procedureverloop gekend met een einduitspraak in september 2017. Dit arrest is betekend aan alle procespartijen en dus ook aan de tussenkomende partij. Per e-mail is de Vlaamse ombudsdienst geïnformeerd.

De doorlooptijd van het dossier is inderdaad langer dan de gemiddelde doorlooptijd van een regulier dossier bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen, maar is logisch te verklaren doordat ook een tussenarrest is uitgesproken om de debatten te heropenen en om de partijen toe te laten aanvullende nota's uit te wisselen.

Titel: **Klachtenrapportage 2017**
Datum: 24/01/2018

Auteur: Inse Jehaes – Wim Stoop – Maarten Herremans
Entiteit: Departement Landbouw en Visserij
Afdeling: Afdeling Beleidscoördinatie en Omgeving
E-mail: inse.jehaes@lv.vlaanderen.be of wim.stoop@lv.vlaanderen.be of maarten.herremans@lv.vlaanderen.be
Telefoon: 02 552 74 15- 02 552 77 12

Aan: Vlaamse Ombudsdienst

Inhoudstafel:	INLEIDING	1
	VERSLAG	1
	GLOBAAL VERSLAG	1
	DETAILVERSLAG	2
	Departement Landbouw en Visserij	2
	ILVO	2
	VLAM	2

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 2017 zijn er bij de entiteiten van het beleidsdomein 64 klachten ingediend. In totaal werden 7-dossiers onontvankelijk verklaard en betroffen 2 klachten niet de bevoegdheid van het beleidsdomein en werden daarom doorverwezen.

55 dossiers waren ontvankelijk en van deze dossiers werden er 31 gegrond en 3 deels gegrond bevonden. 20 dossiers werden ongegrond bevonden. 1 dossier is nog lopende. Hieronder kunt u per entiteit van het beleidsdomein een detailverslag vinden.

DETAILVERSLAG

Departement Landbouw en Visserij

In 2017 werden 7 klachten bij het departement ingediend, waarvan:

- 2 klachten (waarvan 1 beleidsklacht) niet de bevoegdheid van het Departement betroffen en bijgevolg doorverwezen werden naar de bevoegde instanties;
- 1 klacht onontvankelijk werd verklaard omdat de feiten dateerden van 10 jaar geleden;
- 4 ontvankelijke klachten die de werking van het Departement betroffen en waarvan er
 - 3 ongegrond waren;
 - 1 nog lopende is.

Daarnaast mochten de klachtenbehandelaars een aantal meldingen en vragen tot informatie ontvangen, dewelke zij doorgespeeld hebben aan de betrokken diensten van het Departement.

Ondanks een bescheiden aantal klachten wordt de klachtenbehandeling binnen het Departement LV toch ter harte genomen. Bewijs hiervan is een halfjaarlijkse terugkoppeling van het thema klachten met stand van zaken en eventuele aanbevelingen aan de Directieraad van het Departement en een interne maatopleiding over behoorlijke en zorgvuldige besluitvorming die plaatsvond in het najaar 2017. In de eerste helft van 2018 zal deze maatopleiding vertaald worden naar een dienstorder. Zo werkt het Departement aan een preventief beleid. Daarnaast namen de klachtenbehandelaars ook deel aan het netwerk klachten van de Vlaamse Overheid en werd input gegeven over het luik klachten in het voorontwerp van bestuursdecreet.

ILVO

Het ILVO heeft in 2017 56 klachten ontvangen, waarvan er 5 onontvankelijk werden bevonden (1 kennelijk ongegrond en 4 op grond van "beleid en regelgeving"). 51 dossiers waren ontvankelijk en van deze dossiers werden er 31 gegrond en 3 deels gegrond bevonden. 17 dossiers werden ongegrond bevonden. In 29 dossiers werd de klacht opgelost, in 6 dossiers deels opgelost. 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.



ILVO klachtenbeleid
2017.doc

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 2017 geen meldingen ontvangen.

VLAM

VLAM heeft in 2017 één officiële klacht mogen ontvangen. Deze werd echter onontvankelijk verklaard aangezien de inhoud van de klacht niet duidelijk geformuleerd werd door de klager, ook niet na herhaaldelijke vraag tot verduidelijking door de klachtenbehandelaar.

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 Inningen 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 2017 de ondersteuning op communicatief vlak voor vragen en contacten met de dienst inningen grondig waar. Een goede interne afstemming van omgaan met vragen en opmerkingen werpt zijn vruchten af op vlak van 'klantentevredenheid' en het aantal ontvangen klachten.

Vragenlijst voor het verslag 2017 over uw klachtenmanagement

Instituut voor Landbouw - en Visserijonderzoek (IVA ILVO – EV ILVO)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal externe klachten:	56

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	48
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	2

Aantal onontvankelijke klachten:	5
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	4
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	51
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	31
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	17

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	29
	deels opgelost:	6
	onopgelost:	

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	31

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.

T&V 115

Alle klachten zijn losstaand van elkaar en niet onder te verdelen in inhoudelijke categorieën.

P96

- Afwijkingen geformuleerd tijdens externe audits in kader van onze ISO 17025 accreditatie en ISO 14001 certificering: 9 gegronde klachten; 1 ongegronde klacht: allemaal opgelost
- Fouten/tekortkomingen bij rapportering van analyseresultaten: 4 gegronde klachten, 15 ongegronde klachten: allemaal opgelost

Dier

In 2017 werd 1 externe klachten geregistreerd ten aanzien van de Eenheid DIER:

- Site Melle : Inzake gebouwen/infrastructuur: 1 (ongegrond)

In 2017 werden 7 klachten geregistreerd met betrekking tot de werking van de laboratoria van het ANIMALAB. Dit betreft:

- Inzake levering van goederen en diensten van externe leveranciers: 4 (gegrond), 1 (deels gegrond)
- Inzake rapportering van resultaten: 1 (gegrond)
- Inzake beproevingsprocedure: 1 (deels 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.

3. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

T&V 115

Op een totaal van 3994 klanten in 2017.

- De 4 onontvankelijke klachten :
 - o Eentje heeft te maken met agressie van een klant bij een correcte beslissing van onze dienst
 - o Twee klachten hebben te maken met een verkeerde interpretatie van de wetgeving door de betrokken klanten
 - o Een klantenklacht vloeit voort uit het aanrekenen van een boete na het niet correct reageren naar onze dienst (wettelijk)
- De 5 ontvankelijke klachten :
 - o 1 klacht is te wijten aan een misverstand klant-bediende
 - o 1 klacht =verklikken van collega
 - o 1 klacht betreft een foutieve handeling van een keurder
 - o 1 klacht heeft te maken met de specifieke problemen van het te testen object
 - o 1 klacht heeft te maken met een gebrek van de gebruikte middelen

P96

De meeste klachten handelen over tekortkomingen bij de rapportering van analyseresultaten naar het FAVV (overschrijden doorlooptijd, aanrekenen extra kostprijs). Dit heeft te maken met het feit dat de afgesproken doorlooptijd en kostprijs bepaald zijn op basis van een standaardanalyse. Vaak is echter een verdere bevestiging nodig. In alle behandelde klachten ging de klant akkoord met de verantwoording.

Dier

Door externen aangebrachte klachten:

-Site Melle : Inzake gebouwen/infrastructuur: 1 (ongegrond)

Door het afdelingshoofd werd een brief ontvangen op 14/08/2017 met een klacht over het niet onderhouden van de nieuw aangeplante inheemse haag. De klager (buur) wees op het feit dat distels en hoog opschietend onkruid in zaad stonden en de haag niet geschoren was.

Gezien deze haag aangelegd werd in het kader van een duurzaamheidsactie, wordt de aanpak verduidelijkt door informatieborden die langs deze haag werden aangebracht. Dit werd vorig jaar naar aanleiding van een gelijkaardige klacht over de vernieuwde afsluiting reeds met betrokken buur besproken. Toch is de nieuwe klacht door het afdelingshoofd van de eenheid Dier overgemaakt aan de verantwoordelijke van de groendienst met de vraag dit te behandelen. De klager werd hiervan op de hoogte gebracht.

Klachten binnen de werking van de laboratoria van het ANIMALAB van de eenheid DIER: 7 (5 gegrond en 2 deels gegrond)

Deze klachten werden behandeld conform de procedures van het kwaliteitssysteem gebaseerd op de norm NBN EN ISO/IEC 17025. De klachten werden met de directie besproken tijdens de Management Review en zijn aan bod gekomen in de stafraad van ANIMALAB waar ze in detail besproken werden met de betrokken laboverantwoordelijken.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

T&V 115

Onze diensten werken binnen een geaccrediteerde omgeving (ISO17020 en ISO17025) en klachten worden besproken op diverse kwaliteitsvergaderingen en steeds met de grootste zorgvuldigheid behandeld. (corrigerende maatregelen, preventieve maatregelen, ...)

P96

De klachten waren niet van die aard dat ze een invloed hadden op de goede werking van de dienst.

Dier:

Realisaties 2017:

Er werden acties ondernomen m.b.t. interne en externe klantentevredenheid:

- Op Eenheidsniveau:
 - o Sensibilisatie van personeel via personeelsvergaderingen en opnemen van een doelstelling m.b.t. interne en externe klantvriendelijkheid in de PLOEG-planning van alle werknemers (OD6)
 - o Voorzien van een klachten/suggestiefiche in de inkomhal van de hoofdgebouwen van de eenheid DIER die door interne/externe klanten kan gebruikt worden om een melding door te geven.
- Op niveau ANIMALAB:
 - o Sensibiliseren van het personeel om meer klachten te registreren: via vast punt in vergaderingen en het opnemen van deze doelstellingen in de Planning 2017 van de betrokken personeelsleden: °Registreren van afwijkingen, klachten en suggesties (OD10-AL30).
 - o Personeelsbevraging in december 2017 waarbij gepolst werd naar klachten met betrekking tot werking (interne klanten) en infrastructuur van de laboratoria

- Organiseren van een klantenquête (december 2017) mbt dienstverlening binnen ANIMALAB (3-jaarlijks)

Geplande verbeteracties 2018:

- Er worden een aantal operationele doelstellingen opgenomen met specifieke acties rond dienstverlening, orde en netheid, communicatie,... met als doel de interne en externe klanttevredenheid te verhogen. De specifieke acties worden bij de betrokken personeelsleden opgenomen in de PLOEG-planning 2018.
- Sensibiliseren van het personeel binnen de laboratoria van het ANIMALAB om meer klachten te registreren blijft in 2018 behouden: via vast punt in vergaderingen en het opnemen van concrete doelstellingen in de Planning 2018 van de betrokken personeelsleden
- Uitgaande van de klantenquête die eind 2017 werd gehouden zullen na evaluatie indien nodig bijkomende acties worden opgesteld.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2017 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2017 met klachtenbehandeling begonnen is.

T&V 115

Procedure klachtenbehandeling volgens ISO17020 en ISO17025 (BELAC geaccrediteerd)

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](#)

Sociale Huisvestingsmaatschappijen

Sociale Huisvestingsmaatschappij	Gerapporteerde klachten
A.B.C.	19
Bouwmaatschappij De Noorderkempen	6
Brugse Maatschappij voor Huisvesting	17
CNUZ Aarschot	5
CNUZ Landen	Niet gerapporteerd
CNUZ Tienen	11
Cordium	7
CVBA Wonen	4
De Ark	20
De Gelukkige Haard	76
De Gentse Haard	22
De Heibloem	1
De Ideale Woning	26
De Leie	2
De Mandel	20
De Mandelbeek	6
De Nieuwe Haard	1
De Oostendse Haard	25
De Vlashaard	9
De Volkswoningen	18
De Voorkempen	5
De Zonnige Woonst	9
Deinse Sociale Bouwmaatschappij BV CVBA SO	5
Dewaco-Werkerswelzijn	8
Diest-Uitbreiding	1
Dijledal	13
Eigen Dak	6
Eigen Gift, Eigen Hulp	1
Eigen Haard - Herentals	4
Eigen Haard - Zwevegem	26
Eigen Woning	1
Elk zijn Huis	53
Geelse Huisvesting	11
Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom Mechelen	Niet gerapporteerd
Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting - Beveren	19
Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting	110
Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen van St.-Gillis-Waas	2
Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw Zele	Niet gerapporteerd
Gezellige Woningen	Niet gerapporteerd
Goed Wonen Rupelstreek	6
Hacosi	3
Helpt Elkander	3
Het Lindenhof	4
Hulp in Woningnood	21
Impuls	Niet gerapporteerd
Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting	4
Izegemse Bouwmaatschappij	30
Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting	13

Kempisch Tehuis	4
KLE Klein Brabant	2
Kleine Landeigendom Tongeren	6
Kleine Landeigendom Zuiderkempen	0
Landwaarts	20
Lierse Maatschappij voor de Huisvesting	0
Maaslands Huis	10
Maatschappij voor de Huisvesting van het kanton Heist-op-den-Berg	2
Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen	11
Merelbeekse Sociale Woningen	3
Mijn Huis	18
Molse Bouwmaatschappij voor de Huisvesting	2
Nieuw Dak	28
Nieuw Sint-Truiden	8
Ninove Welzijn	4
Ons Dak	3
Ons Onderdak	2
Providentia	26
SHM Denderstreek	1
Sint-Niklase maatschappij voor de Huisvesting	9
Sociaal Wonen Arro Leuven	15
Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Antwerpen	0
Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Dendermonde	1
Sociale Bouwmaatschappij Schelle	0
Sociale Huisvestingsmaatschappij Vlaamse Ardennen	53
't Heist Best	1
Tieltse Bouwmaatschappij	5
Tuinwijk	5
Vitare	0
Vivendo	8
Volkshaard	70
Volkshuisvesting Willebroek	17
Volkswelzijn	2
Volkswoningbouw	4
Volkswoningen van Duffel	11
Vooruitzien	34
Waasse Landmaatschappij	1
Wonen Regio Kortrijk	6
WoninGent CVBA-SO	184
Woonanker	12
Woonhaven Antwerpen	286
Woonmaatschappij IJzer & Zee	39
Woonpunt Mechelen	14
Woonpunt Zennevallei	77
Woonwel	22
Woonzo	Niet gerapporteerd
Zonnige Kempen	5
Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij	0
Totaal	1684

Vragenlijst voor het verslag 2017
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: ABC

Totaal aantal klachten:		19
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	16
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	47,42

Aantal onontvankelijke klachten:		5
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	3
	Anoniem:	0
Beleid en regelgeving:	2	

Aantal ontvankelijke klachten:		14
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	12
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	2
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	7

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	9
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Vragenlijst voor het verslag 2017
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2
	mail:	17
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	11
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	8

Vragenlijst voor het verslag 2017
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

Andere

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Huurder

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	4

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Huurdersbond

Vragenlijst voor het verslag 2017
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	2

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Ombudsdienst Stad

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:	2
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: De Noorderkempen
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Mieke Dereymaeker | mieke.dereymaeker@denoorderkempen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	6
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal (deels) gegronde klachten:	5
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Bespreking ontvankelijke klachten in 2017 (5)

- **Klacht over staat van de woning bij een nieuwe verhuring:** deze woning gaat in de toekomst grondig gerenoveerd worden, waardoor De Noorderkempen heeft beslist om daar nu geen veranderingen meer door te voeren om dubbele kosten te vermijden. De nieuwe huurder was hier niet mee akkoord. Afspraak gemaakt over een aantal kleine zaken die wij gaan doen en over een aantal zaken die de nieuwe huurder zelf mag aanpakken, zonder dat dit in oorspronkelijke staat hersteld dient te worden bij de renovatie. De klacht werd opgelost & afgerond.
- **Klacht over schrapping uit het register van kandidaat-huurders:** de kandidaat gaf aan geen post te hebben ontvangen. We hebben advies ingewonnen bij de Vlaamse ombudsdienst en bij VMSW. Nadien hadden we een telefonisch gesprek met de kandidaat en die begreep de beslissing. We hebben de kandidaat uitgenodigd om zich opnieuw in te schrijven indien gewenst. De klacht werd opgelost & afgerond.
- **Klacht over betaling van schade bij vertrek uit de woning:** de vertrekkende huurder was niet akkoord met de afrekening van de huurwaarborg, waar een aantal kosten in rekening werden gebracht voor schade. Er werd echter geen uittredende plaatsbeschrijving met de huurder opgemaakt, waardoor de huurder geen kans had om dit zelf te herstellen. Na een gesprek met de huurder is er een compromis uitgewerkt, waar hij een deel van de schade erkent en betaalt. Het andere deel betaalt De Noorderkempen. De klacht werd opgelost & afgerond.
- **Klacht over geuroverlast door uitwerpselen van vogels aan de voordeur:** aan de voordeur van de desbetreffende woning staat een brandtrap waarop regelmatig duiven nesten maken. Deze duiven zorgen voor geuroverlast door veelvuldige uitwerpselen. De duiven kunnen hierin door de openingen van de brandtrap aan de zijkant en de bovenkant. De Noorderkempen is in gesprek gegaan met de huurder en heeft de situatie uitgeklaard. We onderzoeken op dit moment de mogelijkheid om de trap dicht te laten maken en hebben de trap ook al laten proper maken. De klacht werd afgerond, we hebben met de huurder afgesproken om die op de hoogte te houden van de verdere stappen richting een definitieve én betaalbare oplossing.
- **Klacht over compensatiemaatregelen bij verplichte verhuis:** een huurder verhuist naar een woning buiten ons patrimonium, nadat wij communiceerden dat iedereen verplicht dient te verhuizen omwille van een afbraak van de woningen. In een bewonersvergadering lichten we de zittende huurders in over deze verplichte verhuis en over compensatiemaatregelen die De Noorderkempen aanbiedt bij een verhuis binnen ons patrimonium. De vertrekkende huurder in kwestie was niet aanwezig op deze bewonersvergadering en interpreteert het verslag in die mate dat die ook beroep mag doen op die maatregelen. Bovendien wenst de huurder geen opzeg te doen, aangezien de woning niet opnieuw verhuurd zal worden. De Noorderkempen stelt een compromis voor, tot op heden gaat de vertrekkende huurder hier niet mee akkoord. Op de laatste vergadering van de Raad van Bestuur is beslist om geen verdere tegemoetkomingen te doen en een laatste brief te sturen om de vertrekkende huurder hierover te informeren.

Bespreking onontvankelijke klacht (1)

- **Klacht over openstaande schuld die nieuwe toewijzing verhindert:** een ex-huurder heeft nog een openstaande schuld bij De Noorderkempen en dringt toch aan op een gesprek om een woning bij ons te huren. De kandidaat geeft aan dakloos te zijn en wil een versnelde toewijzing. De klacht is kennelijk onontvankelijk, aangezien de ex-huurder een bewindvoerder heeft en de communicatie langs die weg dient te verlopen en omdat de openstaande schuld eerst betaald dient te worden, alvorens terug in aanmerking te kunnen komen voor een toewijzing.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Betere verslaggeving van de bewonersvergaderingen: duidelijker omschrijven wat bijvoorbeeld compensatiemaatregelen bij een verplichte verhuis zijn en voor wie deze wel en niet gelden.
- Renovatieplanning: uitwerken en ook beter communiceren naar de betrokken huurders, zodat zij weten dat we werk maken van een kwaliteitsvolle woonst (maar ook dat dit tijd vraagt en een globale aanpak voor iedereen...).

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

- Evaluatie van de actualisatie: denkoefening ingepland om bij de volgende actualisatie in 2019 de kandidaten per mail te verwittigen dat er een brief is verzonden, zodat ze dit kunnen laten weten als ze niets ontvangen hebben. Nog te bepalen hoe we dit concreet gaan organiseren.
- Uitwerken peter-/ metersysteem om nieuwe huurders beter te begeleiden tijdens de eerste maanden van de verhuring
- Proces van wederverhuring uitwerken: opdat plaatsbeschrijvingen nog nauwkeuriger gebeuren en niet tot discussies kunnen leiden bij de afrekening van de huurwaarborg.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij:

Brugse Maatschappij voor Huisvesting

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Kristin Dekeyser - kristin.dekeyser@brugse-mij-huisvesting.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	17
Aantal ontvankelijke klachten:	17

Aantal (deels) gegronde klachten:	15
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	15
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Het aantal klachten dat het officiële circuit gevolgd heeft in 2017 is hetzelfde gebleven ten opzichte van het jaar voordien. Het blijft zeer beperkt als je kijkt naar de ruim 2100 woningen die we in portefeuille hebben en het feit dat we ondertussen begonnen zijn met de verkoop van onze eerste koopwoningen. De gestroomlijnde werking van ons systeem Filemaker en de steeds verder uitgediepte procedures spelen hier naar mijn mening de hoofdrol in. Door 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 o.a. door de – naar onze mening – minder goede werking van onze onderhoudsfirma's Engie-Cofely Services (technieken in de woningen) en Kone (liften). Wij laten dan ook niet na op zéér regelmatige basis met de verantwoordelijken van beide firma's samen te zitten en zullen niet nalaten de samenwerking stop te zetten als er geen merkbare verbetering is in de uitvoering van hun opdracht.

Er zitten ook 3 klachten in m.b.t. hetzelfde onderwerp, nl. buurtbewoners (niet-huurders) die in de buurt van een lopende werf wonen en het er moeilijk mee hebben dat een werf nu éénmaal bij momenten voor overlast zorgt kwestie van toegankelijkheid en netheid op straat, enz...

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 ze geen aanleiding tot concrete algemene realisaties.

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

Met de onderhoudsfirma's Engie Cofely Services en Kone verder op regelmatige basis vergaderen om de concrete problemen aan te pakken en de dienstverlening te bespreken.

Wij plannen ook – en dat is niet onmiddellijk op basis van behandelde klachten, maar zal wel verder zorgen voor nóg betere processen met nog minder klachten als gevolg – de aanwerving van een stafmedewerker verbeteringsprocessen. Tot de taak van deze nieuw aan te werven persoon behoren o.a. :

- Het analyseren van de processen binnen de huidige werking en verbeterpunten aanbrengen
- Prioriteiten adviseren onder meer in functie van klantentevredenheid
- Effectieve verbetering van processen
- Optimaal inzetten van mensen en middelen

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Cnuz Aarschot (voormalig SBGW)
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kris Reynders - info@sbgw.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	5
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal (deels) gegronde klachten:	5
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Twee van de klachten zijn afkomstig van huurders betreffende werken.

Bij één huurder zijn de werken ondertussen uitgevoerd.

Een van de klachten betreft de relatie tussen meerdere huurders in een appartement. Na een procedure bij de vrederechter lijkt de rust voorlopig weergekeerd.

Een van de huurders protesteerde tegen onze website, waaraan zij eerder vrijwillig had meegewerkt. De klacht is opgelost door het verwijderen van een gemaakt filmpje van mevrouw op onze website op haar verzoek.

Een van de klachten zijn van bezorgde burens (privé) bij geur- en geluidsoverlast door een huurder. De woning werd opgepoetst na tussenkomst door de SHM en de wijkagent die ter plaatse zijn geweest.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Er werden huisbezoeken door onze directeur uitgevoerd.

Er zijn enkele malen overleg met de wijkagent geweest.

Bij de slecht onderhouden woning werd ook begeleiding door het CAW aangeboden, doch geweigerd.

Werken werden uitgevoerd.

Een advocaat werd ingeschakeld voor de gerechtelijk procedure bij onmin in het appartementsgebouw.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Huisvesting Tienen

*Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Patricia Booten -
patricia.booten@huisvestingtienen.be*

1. Cijfergegevens

	Aantal
<i>Totaal aantal klachten</i>	<i>11</i>
<i>Aantal ontvankelijke klachten:</i>	<i>11</i>

<i>Aantal (deels) gegronde klachten:</i>	<i>8</i>
--	----------

<i>Aantal (deels) opgeloste klachten:</i>	<i>7</i>
---	----------

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Huisdieren : 1

Ongedierte : 1

lawaaihinder : 3

Bijwoning : 2

Samenlevingsproblemen : 4

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 2017

Naam van uw maatschappij: Cordium cvba
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Dorien Geebelen dorien.geebelen@cordium.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	7
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	7
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

2017 was een jaar waarin de inschrijvingsvoorwaarden van alle kandidaat-huurders opnieuw werden gecontroleerd. Dit is beter bekend als een actualisatie van de kandidatendossiers. Na deze controle wordt beslist of kandidaten voor een sociale huurwoning op de wachtlijst kunnen blijven staan of dat ze geschrapt moeten worden als ze niet reageren of niet meer voldoen aan de voorwaarden. Naar aanleiding van deze actualisatie werden 2 kandidaat-huurders geschrapt van de wachtlijst omdat zij niet binnen de gevraagde termijn reageerden op ons schrijven. In beide dossiers werd verhaald aangetekend bij RWO door de kandidaat-huurders. Deze werden gegrond verklaard door RWO aangezien Cordium de herinneringsbrieven niet aangetekend had verstuurd en de schrapping van betrokken kandidaat-huurders werd alsnog ingetrokken.

Andere klachten betroffen een ontevredenheid over de uitvoering van technische zaken of een ongenoegen over hoe wordt omgegaan met een aantal sociale zaken zoals burenoverlast.

Belangrijk om te melden is dat Cordium een onderscheid maakt tussen een klacht en een melding.

- Een melding is een eerste boodschap van een technisch defect of een moeilijk verloop tussen een aantal personen.
- We benoemen een opmerking pas als een klacht wanneer er door een medewerker van Cordium reeds een actie ondernomen is om een oplossing te bieden aan de 1^e opmerking. Als hierna nog ontevredenheid heerst spreken we over een klacht.

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 reeds stelde Cordium een klachtenbeheerplan op. Hierin werd de interne procedure toegelicht over hoe omgaan met een klacht. Tevens werd een klachtenbehandelaar aangesteld. Dit is een onafhankelijke medewerker binnen Cordium. Ook in 2017 werden de klachten op basis van deze procedure behandeld. Jaarlijks wordt de procedure geëvalueerd en waar nodig geoptimaliseerd.

In de eerste plaats proberen we klachten zoveel als mogelijk te voorkomen door een efficiënte en duurzame oplossing aan te bieden bij een eerste melding van technische defecten of bij sociaal ongenoegen. Zo trachten we de ontwikkeling van een gegronde klacht in de kiem te smoren. Voorkomen is beter dan genezen.

Ook in de toekomst blijven we elke klacht onderzoeken, met een kritische blik op onze eigen werking. Waar we als sociale huisvester geen oplossing kunnen bieden voor een gesteld probleem, zullen we niet nalaten om betrokkene door te verwijzen naar een geschikte organisatie, hulpverlener of derde.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: *cvba WONEN*

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: *directeur Freddy De Vilder;*
freddy.devilder@cvbawonen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
<i>Totaal aantal klachten:</i>	4
<i>Aantal ontvankelijke klachten:</i>	3

<i>Aantal klachten volgens mate van gegrondheid</i>	<i>Gegrond/deels gegrond</i>	1
	<i>ongegrond</i>	2

<i>Aantal klachten volgens mate van oplossing</i>	<i>Opgelost/deels opgelost</i>	
	<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 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017

1 kandidaat- huurder heeft verhaal ingediend bij Afdeling Toezicht tegen de beslissing van directiecomité (het niet toekennen van een versnelde toewijzing). De toezichthouder heeft het verhaal als ongegrond beoordeeld.

1 kandidaat- huurder heeft verhaal ingediend tegen de beslissing van het directiecomité om een toewijzing (mutatie) gemotiveerd te weigeren. De toezichthouder heeft verhaal als ongegrond beoordeeld.

1 kandidaat- huurder heeft verhaal ingediend bij Afdeling Toezicht nadat zij werd geschrapt uit het inschrijvingsregister ingevolge het weigeren van aanbiedingen voor een woning.

Het verhaal werd als gegrond beschouwd. Mevrouw behoudt haar oorspronkelijk inschrijvingsnummer.

1 kandidaat- huurder heeft verhaal ingediend bij Afdeling Toezicht nadat zij werd geschrapt bij actualisatie. Het inkomen van mevrouw bleek hoger te liggen dan het wettelijk maximum. Afdeling Toezicht heeft meer informatie gevraagd aan onze SHM. Nadat wij deze informatie verstrekten aan Afdeling Toezicht hebben we geen verdere communicatie daaromtrent 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 2017

Naam van uw maatschappij: DE ARK nv so

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marjolijn Druyts: marjolijn.druyts@arkwonen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	20
Aantal ontvankelijke klachten:	20

Aantal (deels) gegronde klachten:	15
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	14
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Herstellingen ... een blijvende uitdaging.

Een duidelijke constante in het klachtenbeeld is het belang van duidelijke informatie en voldoende adequate communicatie. Snel gezegd. Niet zo eenvoudig gedaan.

Communicatie behelst:

- Algemene informatieve communicatie, gericht op een breed publiek
 - klare taal
 - korte, grote hoofdlijnen & met de nodige nuances
 - algemeen en toch op maat
- 1 op 1 communicatie tussen medewerker en klant
 - waar de klant dezelfde boodschap krijgt ongeacht de medewerker ... over verschillende profielen van medewerkers heen
 - waar voldoende tijd wordt besteed in de drukte van de werkbelasting
 - afgestemd op de klant
- Interne communicatie
 - waar een goede informatiedoorstroom essentieel is & niet altijd eenvoudig te realiseren
 - duidelijk
 - eenzelfde taal.

Goede communicatie is niet eenvoudig. Het is een complexe uitdaging door blijvende inspanningen vraagt.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Uitvoering concrete herstellingen
- Verduidelijking in onduidelijke situaties (in 2 richtingen)
- Folder nazorg koop woning is gerealiseerd

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

DE ARK heeft al geïnvesteerd in een traject verbindende communicatie. Het levend houden doorheen een fel gegroeide organisatie is niet eenvoudig.

Ook het opzetten van een organisatiebreed traject rond klare taal staat in het vooruitzicht in de komende jaren. Klare taal is immers niet alleen iets van een sociale dienst of een klantendienst.

DE ARK heeft de keuze al gemaakt om nog meer project- en procesgericht te werken waar de klant centraal in beeld staat. Daar wordt sterk op ingezet de komende jaren. Alsook op het makkelijker beschikbaar hebben van gestructureerde en niet gestructureerde informatie die belangrijk is voor de goede werking van de organisatie als ook voor de communicatie met de klant.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

<p>Naam van uw maatschappij:</p> <p><i>Sociale bouwmaatschappij: De Gelukkige Haard</i></p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p><i>Randy Van den Berghe / randy.vandenbergh@degelukkigehaard.be</i></p> <p><i>Anthony Rigo / anthony.rigo@degelukkigehaard.be</i></p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	76
Aantal ontvankelijke klachten:	68

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	73
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	72
	Onopgelost:	4

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	1
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

75 klachten in totaal waarvan:

- *4 klachten hadden betrekking op conflicten rond fietsenstandplaatsen / onrechtmatige bezetting in parkings
- *9 klachten betreffende overlast van huisdieren. (bijvoorbeeld geur- en geluidsoverlast)
- *17 klachten over huisvuil. (geurhinder, ook niet onderhouden van tuinen)
- *7 klachten over sluikstorten
- *31 klachten vallen onder leefbaarheid (geluidshinder burens, pesterijen...)
- *4 klachten over vandalisme (vooral vernieling algemene delen appartementen)
- *1 klacht had betrekking op de toewijzing van een woning. Het was voor deze kandidaat huurder niet duidelijk dat een bezichtiging van een woning niet automatisch een toewijzing garandeert.
- *1 klacht van een kandidaat huurder die niet akkoord was met een weigering. (cfr. Huursubsidie kwijt)
- *2 klachten tot slot over herstellingen. (Vochtproblematiek)
- *een viertal klachten bleven onopgelost. (Cfr. Klachten rond onderhoud woning. Aanhoudende burenruzies waarbij externe bemiddeling ook geen oplossing kon bieden)

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

*bewustmaking huurders onderhoud / storten van vuil via bewonersvergadering en nieuwsbrief. Aanzienlijk deel van burenconflicten had betrekking op huisvuil, sluikstorten en onderhoud van de tuin.

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

- *Nieuw kantoor zorgt voor discrete gespreksruimtes.
- *Herziening & actualisatie klachtenprocedure
- *Gebruik nieuwe klachtenmodule vanaf 2018 input / opvolging / rapportage

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

<p>Naam van uw maatschappij: De Gentse Haard CVBA</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Pieter Lenssens pieter.lenssens@degentsehaard.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	22
Aantal ontvankelijke klachten:	18

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	7
	ongegrond	10
	nog niet onderzocht kunnen worden	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	6
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	2
---------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

INLEIDING

Tweeduizendzeventien telde evenveel klachten als het jaar ervoor. Van de tweeëntwintig klachten waren er achttien ontvankelijk. De vier overige klachten waren niet ontvankelijk. Drie van deze vier klachten werden eerder in hetzelfde jaar ingediend, maar via een ander kanaal. De klachten bevatten echter geen nieuwe elementen. Eén had dan weer geen betrekking op De Gentse Haard (DGH).

Acht van de tweeëntwintig klachten worden rechtstreeks naar DGH gestuurd. In alle andere gevallen, wordt er voornamelijk beroep gedaan op een ombudsdienst: de Vlaamse Ombudsdienst (5/22) en de Ombudsvrouw van Stad Gent (2/22). Drie klachten bereiken DGH via een medewerker van een schepenkabinet van de stad (3/22), een begeleider uit het middenveld (2/22), één via RWO-Inspectie en één via Huurdersbond Oost-Vlaanderen.

Van de achttien ontvankelijke klachten krijgen er zeven de kwalificatie (deels) gegrond. Op één klacht na, worden ze allemaal opgelost. Door omstandigheden is één klacht van 2017 nog niet onderzocht kunnen worden. Er is inmiddels wel een oplossing gevonden waardoor de klacht in 2018 kan onderzocht worden.

Zes klachten gaan in hoofdzaak over vochtproblematiek en - in uitbreiding - het mutatiedossier van deze huurders. Zes klachten gaan over een administratieve onnauwkeurigheid of onvolledigheid, uitgaande van de administratieve of technische dienst. In drie dossiers klagen huurders de toestand van de woning aan. Een aanrekening van een herstelling is goed voor twee klachten, evenals de verloedering van tuinen van een leegstand. De weigering van een inschrijving, de opvolging van een basisbegeleidingstaak en een mutatiedossier zijn samen goed voor drie klachten.

BESPREKING VAN DE KLACHTEN

1. Huurders klagen over een schimmel- en vochtproblematiek in de woning. In het verleden is DGH al langsgesproken om een vochtmeting uit te voeren. De meetresultaten tonen aan dat het om gebruikerscondensatie gaat. De huurders krijgen hierop een verslag met de meetresultaten en enkele adviezen. De bewoners gaan niet akkoord met het

rapport. De oorzaak moet volgens hen in een structureel gebrek aan de woning gezocht worden. Zij vragen zich ook af of zij zelf moeten voorzien in een dampkap zoals in het verslag staat.

In hun klacht hebben ze het verder ook over overlast door duiven en duivenuitwerpselen op de buitengang en aan de voordeur. Daar wordt niets aan gedaan. Niet aan de oorzaak, noch aan de vuiligheid.

Dit gezin klaagt al jaren over de vochtproblematiek in de woning. Over de jaren heen zijn er verschillende medewerkers van DGH bij het gezin langsgegaan om het probleem vast te stellen. Huurders halen ook consequent hun mutatiedossier aan. De klachtenbehandelaar stelt vast dat ze aangepast wonen en dat ze in het verleden ook al enkele toegewezen panden geweigerd hebben.

In november 2016 vond een officiële vochtmeting met een geijkt meettoestel plaats.

Hierop volgde een officieel verslag, waaruit deze klacht volgt. DGH blijft bij haar standpunt en haar adviezen, waaronder het plaatsen van een dampkap.

Wat de duivenoverlast betreft, moet het gezin de dieren zelf verjagen en eventuele nesten verwijderen. Op het gebouw van DGH staat, waar mogelijk, voldoende duivenwering. De klachtenbehandelaar stelt vast dat de overloop buiten meer vervuild is met duivenpoep dan de andere overlopen buiten. DGH gaat bij het schoonmaakbedrijf na hoe dat komt. Het schoonmaakbedrijf meldt dat deze overloop al geruime tijd niet meer schoongemaakt is. Het gaat om een vergetelheid. Het bedrijf maakt de overloop schoon en volgt de situatie verder op.

De klacht is ontvankelijk. Voor wat het gebrek aan schoonmaak betreft, is de klacht gegrond. Voor de overige elementen niet.

2. Een huurster klaagt over vocht en schimmel in de woning. Hierop stuurt DGH een medewerker om een vaststelling te doen en een objectieve meting te verrichten. De meting resulteert in gebruikerscondensatie. Mevrouw krijgt hiervan een verslag met de vaststellingen en de metingen. Zij krijgt een aantal adviezen mee, waaronder de schimmel verwijderen, de betrokken muur herschilderen met kwalitatieve en schimmelwerende verf en een dampkap in de woning voorzien.

Mevrouw gaat niet akkoord met het verslag, noch met de manier van behandeling door DGH. Zij meent dat DGH haar probleem banaliseert en haar verantwoordelijkheden van zich afschuift.

Het verslag en de resultaten van de vochtmeting zijn officieel. Een klacht kan niet leiden tot een nieuwe meting door een klachtenbehandelaar.

Een gezonde woning is zowel in het belang van de huurder als van de verhuurder. Daarom adviseert DGH de bewoners wanneer dit in het gedrang zou komen. Zij neemt de nodige maatregelen bij structurele problemen aan de woning. Deze adviezen van de DGH hebben allerminst de bedoeling om verantwoordelijkheden van zich af te schuiven of problemen triviaal te maken.

De aankoop van huishoudelijke toestellen, met uitzondering van een toestel dat voor verwarming van de woning dient zoals de warmwatergeiser of boiler, is steeds ten laste van de huurder. De aankoop van een aparte dampkap, is dit m.a.w. ook. In

nieuwbouwwoningen van DGH wordt dit toestel steeds vaker geïntegreerd. In de oudere gebouwen is dit niet het geval en moet een toestel door de huurder aangekocht worden. Indien er aan het gebouw structurele aanpassingen moeten gebeuren, zoals een gat en afvoerrooster op de buitenmuur voorzien, dan neemt DGH deze ingreep en kost voor zich.

Voor deze klacht kon er geen foute handeling vastgesteld worden. De klacht is ontvankelijk maar niet gegrond.

3. De derde klacht gaat opnieuw over vocht en schimmel in de woning. Het gezin is inmiddels uitgebreid met 4 kinderen. De woning waar zij wonen, heeft twee slaapkamers. Zij beweren dat zij geen voorrang krijgen, dat zij ingeschreven staan sedert 2007 en dat DGH hun situatie niet ernstig neemt.

Het allereerste dossier van dit gezin betrof een inschrijving van maart 2008. Dit dossier werd destijds geschrapt door de aanvaarding van de toewijzing. Het huidige actieve inschrijvingsdossier dateert van februari 2016. Dit dossier wordt prioritair behandeld zoals de wet voorschrijft. Het gezin beperkt zich echter in wijkkeuze tot de wijk waarin zij wonen.

Het gezin krijgt het advies om de wijkkeuze uit te breiden.

Het vochtprobleem in de woning werd aan de hand van een meting onderzocht. Daarbij werd vastgesteld er gebruikerscondensatie was, maar dat de bewoners heel goede inspanningen deden om het probleem niet te laten verergeren.

De klacht is ontvankelijk, maar niet gegrond. DGH heeft in dit dossier correct gehandeld. Wat de wachtlijst betreft, put het gezin alle mogelijke rechten uit. Eind 2017 kregen zij een ééngzinswoning toegewezen.

4. Hetzelfde gezin uit de eerste klacht, kaart nogmaals het probleem aan - via een andere weg. Er zijn geen nieuwe elementen in de klacht terug te vinden. De klacht komt van een medewerker van een ander kabinet bij Stad Gent.

DGH stuurt hetzelfde antwoord naar de medewerker van het andere kabinet.

De klacht is niet ontvankelijk.

5. DGH stuurt een weigering van toewijzing van een kandidaat-huurder (KHU) door naar de gegevensbank van de Vlaamse Overheid, Agentschap Wonen-Vlaanderen. Hierdoor verliest de KHU het recht op huursubsidie. De bewindvoerder van KHU merkt dit op en schrijft DGH hierover aan.

De bewindvoerder van KHU vraagt om rekening te houden met de vroegere klacht uit 2015, waarin zij vraagt de weigering ongedaan te maken en de KHU te schrappen uit het register van DGH, aangezien KHU in een andere domiciliemaatschappij ingeschreven is.

Hierop komt geen antwoord van DGH. DGH stuurt desondanks herinneringen en brieven met aanbod van een woning. De bewindvoerder doet haar verhaalrecht bij de toezichthouder van RWO en wordt in het gelijk gesteld.

DGH had na afhandeling van de klacht in 2015 de KHU moeten schrappen. Dit is niet gebeurd. Na afhandeling van deze klacht, werd de KHU uit het inschrijvingsregister van DGH geschrapt. De weigering van toewijzing werd ongedaan gemaakt.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

6. Een administratief medewerker van DGH vindt in een kandidatendossier tegenstrijdige elementen. De kandidaat-huurder (KHU) beweert geen eigendommen te bezitten in het binnenland. Bij de controle van de eigendomsvoorwaarde, blijkt dat de KHU geregistreerd staat met 1/4 volle eigendom. Deze eigendom deelt hij met 3 broers. De medewerker brengt de KHU op de hoogte dat hij hierdoor niet kan ingeschreven worden, tenzij de geldige redenen kunnen ingeroepen worden om het wel te kunnen doen. De KHU verwijt DGH willekeur.

Door een wetswijziging in de Vlaamse Wooncode op 1 maart 2017, is het niet langer toegestaan dat een KHU enig percentage volle eigendom heeft om zich te kunnen inschrijven. Tenzij er bijzondere omstandigheden zijn.

De administratieve dienst van DGH stelt een tegenstrijdigheid in het dossier vast en confronteert de KHU hier schriftelijk mee. Zij brengt de KHU op de hoogte van de wetgeving rond volle eigendom en vermeldt duidelijk dat er redenen ingeroepen kunnen worden om zich toch te kunnen inschrijven.

De klager reageert ontstemd naar de administratie en dient per mail een klacht in. Zonder het te beseffen, geeft de klager al een geldige reden aan waarmee een uitzondering kan ingeroepen worden.

De klachtenbehandelaar verduidelijkt in het antwoord naar de klager waarom hij nu toch onder voorwaarden kan ingeschreven worden, indien DGH tijdig over een aantal bewijsstukken mag beschikken.

DGH ontvangt deze documenten en kan de kandidatuur activeren.

De klacht is ontvankelijk maar niet gegrond.

7. Een huurder ontvangt eind maart 2017 een brief vanuit DGH met de melding dat zijn oude boekwaarborg uit 1972 in 2017 op een geblokkeerde rekening bij de VMSW geboekt is. Hij vraagt zich af waarom deze waarborg destijds niet meteen op een geblokkeerde rekening gestort is, wat er met de rente op de waarborg gebeurd is en of dit wel een goede praktijk van DGH is. DGH zou ook al jaren zijn voornaam verkeerd spellen.

De klager krijgt hierop een antwoord van de administratie van DGH. De naam wordt aangepast. De huurder krijgt een uitleg waarom de oude boekwaardborges meer dan veertig jaar geleden als gewone bankverrichtingen beschouwd werden. Daardoor is er ook nooit intrest op dit bedrag gerekend. Vanaf 2017 gebeurt dit wel.

De klager stapt naar De Vlaamse Ombudsdienst. Hij betwist de boekwaarborg van €24,79 en de manier van handelen.

De Vlaamse Ombudsdienst wijst DGH er enkel op dat de oude boekwaarborgen sedert 1 januari 2008 op een geblokkeerde rekening hadden moeten komen. Zij verwijzen hiervoor naar art. 37, §3 van het sociale huurbesluit.

DGH erkent de fout en treedt De Vlaamse Ombudsdienst bij. Het oorspronkelijk bedrag van de waarborg wordt vermeerderd met de gerateerde intrest sedert 1 januari 2008.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

8. Een dame klaagt over het feit dat zij voor een herstelling moet betalen. De herstelling betreft de vervanging van een keukenkraan die tien jaar in gebruik was. Volgens de huurder is dit louter slijtage. Alle vorige herstellingen in haar woning, naar eigen zeggen ook te wijten aan slijtage, heeft zij kosteloos verkregen. Zij zou er niet van op de hoogte geweest zijn dat zij de rekening zou moeten betalen. De aanrekening van DGH bedroeg meer dan €100 en was niet gedetailleerd. Iets wat volgens haar wettelijk niet kan.

Bovendien zou de herstelling in overeenkomst tussen de verhuurder en de herstelfirma uitgevoerd zijn, waarbij mevrouw niet betrokken is geworden. Ook zou de aanrekening administratief incorrect gebeurd zijn met een btw-nummer van de huisvestingsmaatschappij. Zij vindt de kost voor de nieuwe kraan te hoog. Ze doet een tegenvoorstel om de nieuw geplaatste kraan te vervangen door een goedkope die ze in een doe-het-zelfzaak gevonden heeft. Mevrouw vraagt om deze kraan kosteloos te laten installeren en de kosten voor de geplaatste kraan te laten vallen. Er komt van DGH niet meteen een reactie op dit tegenvoorstel. De klager ontvangt wel een aanmaning tot het betalen van de openstaande rekening.

De klachtneerlegger is de eerste bewoonster van de tien jaar oude nieuwbouwwoning. In het verleden zijn er inderdaad een aantal herstellingen of vervangingen uitgevoerd door en op kosten van DGH. Dat deze voor de huurder kosteloos waren, kan diverse redenen hebben gehad. In ieder geval waren ze van dien aard dat DGH mevrouw de kosten kwijtschold.

De vervanging van deze kraan werd door de loodgieter en DGH deze keer niet als kost voor de huisvestingsmaatschappij aanzien. Het betrof een kwalitatieve kraan met een lange levensduur.

Een herstelling in regie moet steeds uitwijzen of de kosten voor de huurder of verhuurder zijn. Dit wordt bij twijfel samen bekeken met de loodgieter en DGH. Op de werkopdracht voor de loodgieter staat deze keer van bij het begin duidelijk vermeld dat de herstelling ten laste van de huurder valt. Bij herstelling in regie kan dit nog wijzigen, maar in dit geval was dat niet zo. De bon werd na de werken door de huurder ondertekend. De huurder was derhalve op de hoogte van een daaropvolgende aanrekening.

Mevrouw klaagde aan dat zij een rekening van meer dan €100 heeft gekregen en dat zij daarvoor geen details mocht ontvangen. Dit zou volgens de huurder wettelijk niet toegestaan zijn. DGH vindt geen wet terug die dit kan bevestigen. Tijdens het

behandelen van de klacht kreeg mevrouw op eenvoudige vraag een detail van de aanrekening.

Het vermelde btw-nummer was dat van DGH. Het btw-nummer van de loodgieter stond in de hoofding van de factuur. DGH is wel verplicht de btw door te rekenen.

DGH gaat niet in op de vraag van de huurder om de geplaatste kraan te verwijderen, de kost te annuleren en een nieuwe en goedkopere kraan te installeren. Om de garantie van plaatsing en de kwaliteit van de geplaatste materialen te garanderen, zal een professional niet ingaan op het plaatsen van vervangstukken waar hij niet mee werkt.

Bij een vervanging van een onderdeel van de woning moet het vervangstuk bovendien minimaal dezelfde kwaliteit hebben als het originele. De goedkope keukenkraan van het voorstel van de huurder, kon dit niet garanderen.

De huurder werd op de hoogte gebracht dat DGH niet akkoord gaat met het tegenvoorstel. Desgewenst mag zij de aanrekening voldoen met gespreide betalingen.

De klacht is ontvankelijk maar niet gegrond.

9. Opnieuw klagen dezelfde huurders van schimmel en vocht in de woning.

Dezelfde huurders uit de eerste en vierde klacht sturen nogmaals een klacht. Dezelfde klacht werd al doorgestuurd op 12/01/2017 en op 15/03/2017. Nu gebeurt dit via een maatschappelijk werkster bij het OCMW Gent.

DGH stuurt de maatschappelijk werkster dezelfde antwoorden die de beide Gentse kabinetten al mochten ontvangen.

Er zijn geen nieuwe elementen teruggevonden. De klacht is niet ontvankelijk.

10. DGH ontvangt van dezelfde huurder uit de tweede klacht, opnieuw een klacht over schimmel en vocht in de woning. Deze keer vraagt de Vlaamse Ombudsdienst duiding.

De klacht is in sé niet ontvankelijk. Het is een herhaling van een eerdere klacht, zonder dat er nieuwe elementen in terug te vinden zijn. DGH brengt Vlaamse Ombudsdienst op de hoogte van het verloop van het dossier en van haar standpunt.

DGH stelt voor om een tegenexpertise op kosten van ongelijk te organiseren om de discussie tussen haarzelf en de klager te beëindigen.

11. De zoon van een huurster klaagt aan dat DGH al drie jaar weet dat zijn moeder geen trappen meer kan doen en dus dringend nood heeft aan een gelijkvloers appartement met 1 slaapkamer. DGH zou in dit dossier al over voldoende medische attesten beschikken. Ondertussen heeft DGH, na lange tijd aandringen, nog steeds niets ondernomen. Mevrouw zou op een bepaald moment bovenaan de wachtlijst gestaan hebben voor een andere woning, nu niet meer. Het verloop van de wachtlijst zou niet correct gaan.

DGH is op de hoogte van dit probleem maar kan in dit dossier alleen de wachtlijst

volgen. De klacht bevat overigens geen nieuwe elementen.

Er zijn in het verleden reeds schriftelijk klachten geweest via enkele tussenpersonen en instanties:

- 02/03/2016 (via de broer van de klachtneerlegger)
- 26/02/2016 (via Kabinet Wonen Stad Gent)
- telefonische klachten in 2016

De klachtenbehandelaar verwijst in zijn antwoord naar de eerdere antwoorden op de voorgaande klachten.

De wijkkeuze in de kandidatuur van mevrouw was beperkt. Bovendien werd de woonstkeuze extra beperkt door de nood aan een eenslaapkamerappartement op het gelijkvloers.

De medische attesten van jaren geleden hadden betrekking op de inmiddels overleden echtgenoot van mevrouw. De recente medische attesten voor mevrouw zelf toonden echter onvoldoende de dringende noodzaak aan wat haar fysieke toestand. DGH heeft niet de intentie gehad om afbreuk te doen aan de ernst van de situatie, maar vond bij de medische attestatie onvoldoende doorslaggevende argumentatie terug om een afwijking toe te staan. De randvoorwaarden hiervoor staan beschreven in het interne huurreglement. Na aftoetsen bleek dat de attestatie niet voldoende aan deze voorwaarden voldeed. Met de afwerking van de renovatie van vier seniorenwoningen in het patrimonium van DGH, kwam mevrouw als tweede in aanmerking voor een woning. Mevrouw ging op dit aanbod in en kon verhuizen.

Dit kandidatendossier werd niet prioritair behandeld en is volgens de wachtlijst verlopen. De overige elementen in de klacht waren reeds vroeger behandeld.

De klacht is ontvankelijk maar niet gegrond.

12. De Vlaamse Ombudsdienst interpelleert DGH over een aantal fouten in de huurprijs en de stortingen. Een huurster klaagt over een aantal elementen:

- zonder aantoonbare reden gaat de huurprijs halfweg 2016 omhoog
- zij betaalt opzettelijk teveel, DGH houdt het bedrag (ten onrechte) in
- de huurprijs wordt niet aangepast in januari 2017
- DGH wilt de zoon van de huurder geen gezinskorting geven, waar hij recht op heeft. Wanneer huurster hierover info wenst, wordt zij bij DGH aan het lijntje gehouden.

Door een berekeningsfout hebben huurders uit een aantal wijken een foute huurprijsberekening gekregen in januari 2016. In de zomer werd de fout ontdekt. Het verschil was minimaal en ten voordele van de huurder. DGH heeft toen beslist dat iedere bewoner in die wijk een brief kreeg met daarop de aangepaste en correcte huurprijs. Het hield een lichte stijging van de huurprijs. Bij de berekening van de nieuwe huurprijs zat een brief met de nodige uitleg over de stijging. Alle betrokken huurders hebben hierover dus voldoende informatie gekregen.

Mevrouw beweert bij de Vlaamse Ombudsdienst dat zij een extra bedrag betaalt als test voor de eerlijkheid van DGH. DGH houdt een deel van het bedrag in omdat de huurder op dat moment nog een achterstal had. Hiervoor heeft mevrouw ook achterstalbrieven gekregen. Het teveel had DGH terug al teruggestort.

Aan het einde van het jaar ontvangt iedere huurder de nieuwe huurprijsberekening voor

het nieuwe jaar. Dit gebeurt per brief. Mevrouw betaalt voor januari 2017 de oude huurprijs van 2016. De klachtenbehandelaar maakt de huurder nogmaals attent op de aanpassing van de nieuwe huurprijs.

Mevrouw beweert dat DGH geen rekening wilt houden met het feit dat de zoon nog recht heeft kinderbijslag. DGH heeft al meermaals gevraagd om hiervan een bewijs te bezorgen. Uiteindelijk stelt DGH zich zelf in verbinding met de maatschappelijk werker van de huurder tijdens het behandelen van de klacht. Deze bezorgt DGH het gewenste attest. De gezinskorting kan toegekend worden.

De klacht is ontvankelijk maar niet gegrond.

13. Een huurder beklagt zich na een bezoek aan het kantoor over de woonsituatie in het appartement van het gezin. De klager staat op de wachtlijst voor een mutatie naar een grotere woning. Nadat er een breuk geweest is in een afvoer in haar woning, vindt de klager de woning niet meer leefbaar.

De klacht omvat de volgende elementen:

- de woning vertoonde vlak na de ingaande plaatsbeschrijving veel gebreken, op het moment van de klacht nog steeds, waaronder een stopcontact dat uit de muur hangt
- de huurprijs wordt elk jaar duurder
- er is schade aan het laminaat in de woning naar aanleiding van een lek in de afvoer
- er werd een voertuig van dit gezin gestolen. De beveiligingscamera's in het gebouw werken niet
- klager kreeg een GAS-boete omwille van vermeend sluikstort
- ondanks dat zij goede huurders zijn, ervaren zij van DGH een teleurstellende service

De gebreken die vastgesteld werden op de plaatsbeschrijving zijn kort daarna door de technische dienst opgenomen geweest. Dat de stopcontacten niet werken, is informatie die DGH pas tijdens het moment van de klacht bereikt. Deze herstellingen werden meteen opgenomen.

De huurprijs wordt duurder omdat het gezinsinkomen van het gezin jaar na jaar stijgt. Zij genieten een financieel voordeel dankzij de maandelijksse patrimoniumkorting en de maximale begrenzing van de huur.

De breuk in de afvoer van de woning, is een te betreuren voorval. Zowel DGH als de huurders hebben een woningverzekering. De verzekeringsmaatschappij komt hierin tussen. De breuk werd hersteld en de vochtschade kon na het uitdrogen aangepakt worden. Een SHM is niet bevoegd inzake diefstal van een voertuig. Camerabeelden kunnen opgevraagd worden door de politiediensten wanneer zij aan de hand van een pv-nummer hiervoor aanvraag doen. Wel is het camerasysteem verouderd en zal het op termijn door nieuwe apparaten vervangen worden. DGH ontving geen pv en vraag van de politie. DGH is niet bevoegd voor "sluikstort" of het aanbieden van al dan niet ongesorteerd afval in niet-reglementaire zakken op openbaar terrein. Hierbij kan DGH de huurder niet helpen. DGH signaleert de sluikstortproblematiek wel naar de Gemeenschapswacht. Zaken die buiten de bevoegdheden van een SHM liggen, kunnen niet door de DGH opgelost worden. Indien mogelijk, kan zij enkel met bevoegde instanties samenwerken.

De klacht is wel ontvankelijk, maar niet gegrond.

14. Mevrouw meldt een overwoekering van de tuinen van twee leegstaande panden van DGH in haar wijk.

Mevrouw meldt deze problemen regelmatig. Op datum van ontvangst van de klacht, meldt klager dit probleem bij de Ombudsdienst van Stad Gent.

Mevrouw meldt dit in een periode van mei tot december nog driemaal. Inmiddels is er de opdracht gegeven om de tuin op te knappen.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

15. Een huurder muteert van de ene woning van DGH naar een andere van dezelfde SHM. Het gezin betaalt een maand elektriciteit voor beide woningen. Ze zijn niet tevreden en vragen zich af of de elektriciteitsmaatschappij wel op de hoogte is van de verhuis.

Het gezin betrok de nieuwe woning vanaf 30/03/2017. Daarvoor ondertekenden zij een overnamedocument. De uitgaande plaatsbeschrijving, de opname van de meters van de nutsvoorzieningen en afgifte van de sleutels van de gewezen woning, vonden pas plaats op 27/04/2017. Het gezin blijft dus nog verantwoordelijk voor de betaling van het verbruik van elektriciteit in de vroegere woning tot op de ondertekening van het overnamedocument op 24/04/2017.

De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond.

16. Een maatschappelijk werker van huurders legt een klacht neer over de toestand van de woning van haar cliënten. Er is schade aan de woning wegens vocht.

Ook kon de maatschappelijk werker geen klachtenformulier naar de klachtenbehandelaar sturen via de website.

Het klachtenformulier is actief op de website en kan gedownload worden. Dit werd nogmaals nagegaan bij de behandeling van de klacht.

De klachtneerlegger had samen met de klacht ook foto's bezorgd. Op foto kan vochtschade vastgesteld worden. Dit zegt niets over de oorzaak van de feiten. DGH toont zich bereid om een vochtmeting uit te voeren. Zij voegt hierbij wel aan toe dat warmte en droogte tijdens de zomerperiode een objectieve meting in de weg kan staan. Daarom stelt DGH voor om dit uit te stellen naar de herfstperiode. De huurder zou van dag en tijdstip van meting op de hoogte gesteld worden.

De meting is tot op heden nog niet uitgevoerd geweest omwille van praktische redenen en de langdurige ziekte van een medewerker van de technische dienst. Rond de jaarwisseling wordt er een firma aangesteld, die voor de periode van één jaar de vochtmetingen in de woning zal uitvoeren bij de huurders die daar om verzoeken.

De klacht is voorlopig nog in behandeling.

17. De klacht gaat over een discussie tussen een huurder en de DGH naar aanleiding van een vochtmeting in de woning. Door insijpelend vocht, grondvocht en gebrek aan isolatie zou een hele buitenmuur van de huurwoning wak staan, waardoor er schimmel ontstaat: een structureel probleem aan de woning.

De meting vond plaats in december 2015. De resultaten konden de bewering van de klager niet bevestigen. De medewerker van DGH kon met de meting enkel gebruikerscondens vaststellen, met als resultaat schimmelvorming. De muur van de woning vertoont geen wakke plekken. De huurder kreeg hiervan een verslag met daarbij de nodige adviezen om het probleem te verhelpen en te voorkomen. De klager gaat niet akkoord en blijft het probleem aankaarten.

In maart 2017 volgt een eerste ingebrekestelling, met daarin nogmaals dezelfde probleemmeldingen. DGH antwoordt hierop.

In april 2017 volgt een tweede ingebrekestelling, met de eis om een tegenexpertise te laten doorgaan. Hierop wilt DGH wel ingaan, maar de meting kan niet meteen uitgevoerd worden.

In juni 2017 ontvangt DGH een derde brief met opnieuw dezelfde probleemmeldingen. Hierop antwoordt DGH niet.

Twee maanden later ontvangt de klachtenbehandelaar een schrijven waarin de klager het probleem meldt, de aanpak van DGH omschrijft en de drie ingebrekestellingen aanhaalt.

De klachtenbehandelaar kan geen fout van DGH terugvinden over de aanpak van het vochtprobleem. Aangezien het gebruikerscondens betreft, kan DGH alleen maar raad geven of een oplossing voorstellen. Hier heeft DGH gedaan wat zij kon. Op de laatste ingebrekestelling in juni, had DGH wel moeten antwoorden.

De tegenexpertise bevestigde de meetresultaten van DGH en interpreteerde haar waarnemingen op dezelfde wijze als DGH. De bewoonster vroeg een ongeschiktheidsverklaring bij Stad (dienst Toezicht, Bouwen en Milieu Gent) aan voor de woning. Ook deze dienst kon geen structureel gebrek aan de woning vaststellen.

De klacht is ontvankelijk en gegrond voor wat betreft het antwoord op de ingebrekestelling. Voor de overige elementen is de klacht niet gegrond.

18. Een man vraagt twee jaar geleden een herstelling aan voor de warmwatergeiser. Een technicus maakt daarbij de thermostaat in de woonkamer stuk en belooft spoedig terug te komen om die te herstellen. Dit gebeurt niet.

De SHM van de man wilt een nieuwe thermostaat plaatsen, maar op kosten van de man zelf. De klager vindt dit niet fair.

De klacht betreft geen adres, noch huurder van De Gentse Haard en is daarom niet ontvankelijk.

19. Het kabinet van Schepen Taeldeman ontvangt van buurtbewoners klachten over een leegstaand pand van DGH. Men klaagt de verloedering ervan aan, het overwoekeren van

de tuin en sluikestort.

De tuin werd grondig opgeruimd.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

20. De klacht ligt in het verlengde van de klachten twee en tien. DGH stuurt een brief met een datum voor tegenexpertise voor de resultaten van de vochtmeting. Deze eerste meting werd een jaar eerder door een medewerker van DGH uitgevoerd. Eerder had DGH voorgesteld om een tegenexpertise te laten uitvoeren. Hierop kwam geen antwoord van de klager. De klager stapt naar de huurdersbond. Huurdersbond meent in deze dat de klager voor de kosten van ongevraagde tegenexpertise moet opdraaien. De klager is echter wel niet tegen een tegenexpertise omdat zij er rotsvast van overtuigd is dat het om een structureel probleem gaat. Vervolgens heeft de huurdersbond ook een probleem met de onafhankelijkheid van een meting door een externe firma, die door de huisvestingsmaatschappij aangesteld is.

DGH annuleert de afspraak tussen de externe firma en de klager. Zij blijft echter bij haar standpunt in dit dossier over vochtklachten in de woning. DGH voegt hierbij aan toe dat de bewoners dan zelf een externe firma kunnen aanstellen om een meting te verrichten. De bewoners dienen op die manier zelf bewijzen aan te dragen om hun beweringen te staven, aangezien zij zaken blijven beweren zonder enig technisch tegenargument.

De klacht is ontvankelijk en enkel gegrond voor wat betreft het maken van een afspraak tegen de wil van de huurder.

21. Een HU belt een eerste keer voor een herstelling van een afvoer. Dit wordt opgevolgd. Het probleem blijkt een maand later echter nog niet te zijn opgelost. Opnieuw komt er een aanvraag. Ook dit wordt opgevolgd. Het probleem blijkt onder de vloer te zitten en kan niet meteen opgelost worden. Het gezin woont met 6 in een appartement met twee slaapkamers.

DGH heeft tweemaal een probleemmelding gekregen en heeft dit probleem tweemaal opgevolgd. DGH heeft hier dus geen fout begaan. Het probleem is niet meteen opgelost kunnen worden, maar is wel opgevolgd geweest.

Na onderzoek blijkt dat het gezin ingeschreven staat voor een grotere woning. Dit is gebeurd volgens de wettelijke prioriteiten. Hier verloopt alles correct volgens de regelgeving.

De klacht is ontvankelijk, maar niet gegrond.

22. DGH reageert niet op een mutatie-aanvraag voor een cliënte. Zij is bewoonster in een pand van DGH. Deze mutatie wordt aangevraagd omwille van een geschil tussen burens. Mevrouw verzoekt DGH om haar basisbegeleidingstaken op te nemen: cliënte

inschrijven voor een nieuwe woning en meehelpen de situatie tussen de haar cliënte en een buurtbewoonster

DGH heeft samen met de vorige begeleider van de huurster en haarzelf het inschrijvingsformulier overlopen. De begeleider kreeg het inschrijvingsformulier mee om verder in en aan te vullen. Dit ter administratieve vervollediging van het mutatiedossier. DGH heeft het formulier ondertussen nog niet ingevuld en ondertekend terug gekregen. DGH staat geen prioritaire dossiers toe omwille van een burenruzie. Wel hebben huurders het recht om zich in te schrijven voor een andere woning. Ook omtrent de burenruzie zelf, kan DGH bovendien aantonen dat zij andere en voldoende inspanningen geleverd heeft om te bemiddelen. De klacht van mevrouw is dus niet terecht. DGH heeft hier geen fout gemaakt.

De klacht is ontvankelijk, niet gegrond.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Aan sommige zich herhalende klachten, kan een huisvestingsmaatschappij vaak weinig veranderen. Zo zijn er bijvoorbeeld klachten over de lange wachttijd voor een (andere) woning. Een terecht probleem voor de kandidaat-huurder, maar meer dan verwijzen naar de chronologie volgens wachtlijst en het vermelden van recht op inzage in het wachtregister, kan een huisvestingsmaatschappij niet doen, wanneer er geen snelle oplossingen zijn. Zij dient wel alle wettelijke prioriteiten te respecteren. Zij kan slechts in heel uitzonderlijke gevallen overgaan op een afwijking op de wachtlijst omwille van redenen van sociale aard.

Er zijn een aantal klachten die, mits een gewijzigde aanpak van DGH, mogelijk in de toekomst tot een vermindering ervan kunnen leiden.

Het soort klachten dat in 2017 regelmatig terugkeert, gaat over vocht- en schimmelproblematiek in de woning, waarbij de bewoners niet akkoord gaan met de meetresultaten en het advies dat door een medewerker van de technische dienst van DGH uitgevoerd wordt. Uiteindelijk groeien deze meldingen of problemen op termijn uit tot een klacht.

DGH is tot eind 2017 met deze problematiek als volgt omgegaan: in eerste instantie heeft zij de taak om te voorkomen dat een dergelijk probleem in de woning ontstaat. Zij sensibiliseert de bewoners met een folder en geeft, preventief, mondeling advies om het

leefklimaat in de woning gezond te houden. Bij vaststelling van de problematiek, doet zij dit opnieuw, maar dan in de curatieve zin.

Na een melding van een vochtprobleem in de woning, ging DGH gratis bij de bewoner langs, voerde een meting uit en schreef een rapport met vaststellingen en adviezen. De bewoner ontving hiervan een kopie. Dit leidde in een aantal gevallen tot ongenoegen, waarbij de bewoner twijfels uitdrukte over de objectiviteit van de meting. Nogal wat melders van de vochtproblematiek stoorden zich eveneens aan de resultaten van de gratis vochtmeting. Zij bood nochtans een groot voordeel. De oorzaak van het probleem kon binnen afzienbare tijd opgespoord en, indien nodig, aangepakt worden. De bewoner hoefde niets te betalen.

De klachtenbehandelaar kon enkel nagaan of het probleem opgevolgd werd, maar kon geen meting verrichten, noch een technisch rapport tegenspreken.

Om tegemoet te komen aan de objectiviteit van de metingen, is er eind 2017 bij DGH beslist om de metingen uit te besteden aan een firma. Deze aanstelling is gebeurd door middel van een raamcontract. De metingen zijn voor de bewoner gratis.

Tijdens deze procedure is het niet mogelijk dat een medewerker van de technische dienst, directielid of klachtenbehandelaar van DGH een vochtmeting in de woning kan uitvoeren. De klachtenbehandelaar kan wel enkel nog steeds nagaan of er voldoende gevolg aan de melding werd gegeven door DGH.

Een andere groep klachten, die mogelijk vermeden kan worden, is die over de verwaarloosde tuinen bij leegstaande gebouwen. Structurele leegstand wordt regelmatig weggewerkt. Het gebeurt wel dat bepaalde panden een lange tijd leeg staan, alvorens erin gewerkt kan en mag worden. Dit heeft als gevolg dat er in sommige tuinen een wildgroei van onkruid, hagen, struiken en gras ontstaat. Aangezien het pand niet meer bewoond wordt, is de eigenaar verantwoordelijk voor het onderhoud van het groen in en rondom de woning.

Het kan zinvol zijn om jaarlijks een inventaris te maken van de bestaande leegstanden met tuin/groen. Hierbij kan er rekening gehouden worden met de panden die 6 maanden of meer leeg staan. Bij deze panden is het raadzaam om tweemaal per jaar (in het voorjaar en de nazomer) een ploeg tuinmannen aan het werk te zetten om de tuinen te onderhouden. Dit onderhoud moet via de wetgeving op de overheidsopdrachten geformaliseerd worden. De financiële haalbaarheid van een preventief en repetitief onderhoud moet dan eerst bekeken worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: De Heibloem
**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Vanhoof,
ilse.vanhoof@heibloem.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
--	----------

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
---	----------

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

De klacht ging enerzijds over de regelgeving van het huishoudelijk reglement en anderzijds over een technisch defect van een RWP waardoor de waterverbruik extreem hoog bleek te zijn.

De klacht over de regelgeving is niet gegrond. Deze regelgeving dient door de huurder te worden nageleefd. Het technisch defect is gegrond en vanuit de SHM is een tegemoetkoming gebeurd in de kosten voor het waterverbruik.

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 opvolging van de klachten/herstellingen gebeurt nog strikter om dergelijke problemen te voorkomen. In onze nieuwsbrief hebben we naar onze huurders toe nogmaals de aandacht gevestigd dat het belangrijk is om herstellingen/defecten te melden, liefst zo snel mogelijk, om verdere schade te vermijden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: De Ideale Woning

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Dresen Frauke frauke.dresen@deidealewoning.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	26
Aantal ontvankelijke klachten:	26

Aantal (deels) gegronde klachten:	26
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	25
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Het merendeel van de klachten, nl. 18 van de 26, betreffen klachten van technische aard. Dit gaat van problemen met centrale verwarming tot, schade, versleten keuken/kraan, e.d.,... De klachten mbt schimmel/condens blijven jaarlijks terug komen bij deze klachten wordt telkens een toelichting gegeven over correct verluchten.

Klachten mbt de wachttijd waren beperkt in 2017, slechts 2. Aan deze personen wordt een toelichting gegeven van de te volgen regel- en wetgeving.

In 2017 waren er 5 klachten van sociale aard, overlast, burenruzies, muizenplaag....In deze zaken tracht de sociale dienst de problemen aan te pakken en op te lossen. Indien dit niet lukt wordt samen gewerkt met externe diensten zoals CAW of burenbemiddeling.

Er waren in 2017 2 klachten over de afrekening energie, deze personen worden uitgenodigd op kantoor en krijgen een detailafrekening en een toelichting van de huurboekhouding.

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 verband met de afrekening energie hebben we onze algemene brief afrekening waarborg aangepast en hierin reeds een toelichting gegeven.

De klachtenbehandelaar is nu apart vermeld op de website, hierbij is ook een contactformulier toegevoegd. Ook is er in de laatste Nieuwsbrief een vermelding naar de klachtenbehandelaar.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: CVBA DE LEIE

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Niek Verstraete (niek@deleie.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

De eerste klacht betrof een navraag over de verrekening van een huurwaarborg na uittrede. De vragen over tellerstanden, plaatsbeschrijvingskosten, herstellingskosten en terugbetalingstermijn van het saldo van de waarborg waren echter reeds allemaal in een eerdere brief duidelijk beantwoord.

De tweede klacht betrof een vraag over herstellingswerken en schilderwerken bij aanvang van de verhuring, wat dan ook aan de nieuwe huurder (nogmaals) verduidelijkt werd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Herevaluatie van de typecorrespondentie terzake.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?
nihil wegens oorspronkelijke correspondentie voldoende duidelijk.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: De Mandel
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Hanne Mistiaen - hanne.mistiaen@demandel.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	20
Aantal ontvankelijke klachten:	20

Aantal (deels) gegronde klachten:	20
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	20
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

- Een persoon met een progressieve spierziekte wil zich laten inschrijven als kandidaat-huurder. Hij beschikt over een eigendom, die niet aangepast is aan zijn noden. De maatschappelijk werker van het OCMW legt klacht neer. Naar aanleiding van deze klacht werd verduidelijkt dat bij uitzonderingen het directiecomité beslist of iemand met eigendom in aanmerking komt als kandidaat-huurder. Hierbij dient de pre-kandidaat de nodige bewijzen voor te leggen dat de woning onaangepast is en bewoond wordt door een persoon met een fysieke handicap. Het directiecomité beslist of de bewijzen afdoende zijn. In concreet geval kon de inschrijving vervolledigd worden na goedkeuring van het directiecomité.
- Een andere persoon wil zich inschrijven als kandidaat-huurder met zijn echtgenote, die niet ingeschreven staat in het bevolkingsregister. Na bericht dat zij niet voldoen aan de inschrijvingsvoorwaarden sociale huur, reageert meneer met een aangetekend schrijven. Persoon in kwestie wordt telefonisch en schriftelijk geïnformeerd over de inschrijvingsvoorwaarden.
- Huurder klaagt de te lange wachtlijst aan voor het huren van een garage en de voorrang die andere huurders onterecht zouden krijgen. Een garage in de buurt kwam vrij en werd toegewezen aan een andere huurder. Het kwam er op neer om individuele huurder te informeren over hoe de garages van De Mandel toegewezen worden.
Een andere kandidaat-huurder klaagt de te lange wachtlijst aan van De Mandel. De kandidaat-huurder blijkt al heel lang ingeschreven, maar de keuze was dusdanig beperkt, dat een toewijzing nog niet mogelijk bleek. Ook hier werd kandidaat-huurder geïnformeerd over hoe de toewijzing verloopt. De woningkeuze werd uitgebreid, zodat een toewijzing mogelijk zou zijn.
- Nieuwe huurster stelt vast dat niet alle schade in haar appartement hersteld werd door De Mandel. Afhankelijk van wat de schade is, wordt de overweging gemaakt om dit al dan niet te herstellen of te noteren op de plaatsbeschrijving. Per schrijven lieten we nieuwe huurster weten wat wel en wat niet hersteld zou worden. Bij uittrede uit het appartement zal huurster niet aansprakelijk gesteld worden voor de gemelde schade.
- Huurder gaf aan benadeeld te zijn door De Mandel, gezien zijn plafond niet opnieuw geschilderd werd na waterschade. Volgens huurder zou De Mandel bij andere huurders wel opnieuw geschilderd hebben. Naar aanleiding van de klacht gingen we meteen in gesprek met betreffende huurder en verwezen we naar het verschil tussen de brandverzekering van De Mandel en de inboedelverzekering van de huurder. Hierop verontschuldigde huurder zich de dag nadien reeds en gaf hij aan dat hij verkeerd geïnformeerd werd door medebewoners van hetzelfde appartement, maar dat alles nu wel uitgeklaard was. Hiermee werd klacht ook meteen afgesloten.
- Huurder krijgt rappelbrieven van De Mandel, gezien hij huur niet kon betalen. De verontwaardigde zoon schrijft De Mandel aan met mededeling dat zijn moeder overleden is en de rekeningen gedurende een bepaalde tijd afgesloten werden. Hij vindt het niet kunnen dat trouwe huurders, die al jaren stipt de huur betalen, een onpersoonlijke rappelbrief ontvangt van De Mandel. Huurder kreeg mogelijkheid om achterstallige huur in schijven te betalen en De Mandel liet de aanmaningskosten vallen.
- Via de Vlaamse Ombudsdienst ontvingen wij vragen naar de manier, waarop de huurprijsberekening dient te gebeuren in geval van leefloon. Voor de huurprijsberekening had De Mandel zich, zoals wettelijk voorzien, gebaseerd op de gegevens, die te vinden zijn in de kruispuntbank. De Mandel pleegde hieromtrent bijkomend overleg met het Agentschap Wonen - Vlaanderen. Een zittende huurster met eigendom ontving nav de nieuwe regelgeving omtrent de verstrengde eigendomsvoorwaarden in mei een bief van De Mandel met vraag om afstand te doen van de eigendom. In mei kwam huurster langs op bureel om aan te tonen dat zij wel degelijk voldeed aan de eigendomsvoorwaarden. Huurster wilde echter zekerheid over huidige woonst en stelde in augustus vraag aan De Mandel om schriftelijk te laten weten dat zij terug voldoet aan de voorwaarden om een sociale woning te blijven huren. Hierop kwam echter niet direct een antwoord, waarop huurster in november de Vlaamse Ombudsdienst inschakelde. In oktober ontving huurster schrijven van De Mandel met mededeling dat zij voldeed aan de verstrengde eigendomsvoorwaarden. We behandelden de klacht via de Vlaamse Ombudsdienst, waarbij wij de nieuwe regelgeving verduidelijkten en huurster in kwestie geruststelden over huidige woonst.
- 3 huurders stellen dat hun technische klachten niet snel genoeg opgevolgd worden. Bij dergelijke klachten overlopen we met huurder punt per punt wat De Mandel zal opvolgen en binnen welke termijn. Hierbij blijkt een goede communicatie met de huurder de belangrijkste factor.
- Via de huurdersbond ontvingen we melding dat een klacht van waterinsijpeling niet opgelost raakt. In april reageerden wij op deze klacht door opnieuw een gespecialiseerde firma langs te sturen, die aangaf dat

werken correct uitgevoerd waren en dat er geen sprake meer was van waterinsijpeling. Een maand later gaf huurder aan dat er opnieuw sprake was van een lek, dit weliswaar in mindere mate. Opnieuw vond een expertise plaats, waarbij alles afgedicht werd. Huurster kreeg melding dat ze de technische dienst van De Mandel mocht blijven contacteren, gezien De Mandel verantwoordelijk was voor de herstellingen. De oorzaak van het lek bleek moeilijk te vinden.

- Huurder met budgetmeter klaagt dat zijn CV-ketel steeds uitvalt. Bij elke interventie moet onderhoudsfirmas vaststellen dat CV-ketel wel goed werkt, maar dat na uitval van elektriciteit de ketel niet vanzelf terug opstart. Huurder dient ervoor te zorgen dat er steeds voldoende budget op de budgetmeter staat, zodat er geen stroomonderbrekingen meer zijn. Aan huurder werd getoond hoe hij de ketel terug moet opstarten na stroomonderbreking en het bevoegde OCMW werd ingelicht.
- Sinds 2012 ontvangen wij jaarlijks klachten van 1 bepaalde huurder omtrent het afrekenen van de huurlasten, de plaatsbeschrijving, de huurwaarborg,... In 2017 mochten wij 5 aangetekende brieven ontvangen van de ontevreden huurder. Telkens antwoorden wij ongeveer hetzelfde en informeren wij hoe de huurlasten berekend worden, wat de regelgeving is omtrent de huurwaarborg,... Jaar na jaar maken wij een afspraak met de huurder op bureel, echter huurder weigert in te gaan op een gesprek met De Mandel. Wij maakten ook een afspraak ter plaatse, maar huurder wenste personeel van De Mandel niet binnen te laten. De communicatie verloopt erg moeilijk. Uiteindelijk dienden wij de huurder in gebreke te stellen, gezien hij reeds geruime tijd nalaat om de maandelijks voorschotten voor de huurlasten te betalen.
- Vertrekkende huurder vraagt onkostenvergoeding voor slecht werkend afvoersysteem. Naar aanleiding van de klacht controleerde De Mandel of er geen structurele problemen waren met het afvoersysteem. Uiteindelijk stelden we vast dat er inderdaad een probleem was en werden de herstellingen ten laste van De Mandel uitgevoerd.
- 2 vertrokken huurders stellen vast dat zij enkele maanden na de uittredende plaatsbeschrijving nog geen afrekening ontvangen hebben van de huurwoning. Door laattijdige facturatie van de aannemers was het niet mogelijk om een correcte afrekening op te maken. De 2 ex-huurders dienden hierdoor ten onrechte lang te wachten op de afrekening van de huurwaarborg. Wij excuseerden ons tav de ex-huurders en bekeken intern om de procedure aan te passen om te lange wachttijden in de toekomst te vermijden.
- Naar aanleiding van een toekomstig moestuinproject geeft een huurder na een infomoment aan tegen het nieuwe project te zijn. Huurder heeft schrik dat de moestuintjes voor overlast zouden zorgen. De Mandel ging met huurder in dialoog, waarbij we vooral de positieve zaken naar voor schoven, nl. daling van de huurlasten voor groenonderhoud, op een positieve manier werken aan de sociale cohesie tussen nieuwe huurders en nieuwe kopers op de site, mensen uit hun isolement halen, ... We hopen dat het moestuinproject in het voorjaar van 2018 een goede start kent.
- Een huurster haalt aan dat De Mandel te weinig doet om zaken rond huurfraude aan te pakken. Haar buurman laat de dochter inwonen zonder dit te melden aan De Mandel. Bovendien veroorzaakt de dochter overlast. Hierin kwam De Mandel al meermaals tussen, was er contact met begeleidende diensten, het plaatselijk OCMW en de wijkinspecteur. Gezien de dochter er toch nog regelmatig vertoeft, brengt huurster de Vlaamse Ombudsdienst op de hoogte. De Mandel zet alles op alles om huurfraude tegen te gaan, echter de middelen zijn beperkt om maatregelen tegen inwonende personen tegen te gaan. Bovendien laat wetgeving toe dat personen tijdelijk intrekken. Een gesprek aangaan met de verschillende partners in het verhaal bleek uiteindelijk mogelijk.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Gezien de regelgeving rond sociaal huren moeilijke materie is, zal dit ook voor onduidelijkheid blijven zorgen bij kandidaat-huurders en huurders. In eerste instantie proberen we alle belanghebbenden in klare taal te informeren. Gezien enkele wetswijzigingen in voege getreden zijn op 1 maart 2017, hebben wij een aparte brief verstuurd naar huurders, kandidaat-huurders en kandidaat-kopers. Daarnaast hebben wij hieraan een artikel gewijd in onze jaarlijkse huurdersbrochure die ook in 2017 in de zomer verspreid werd. Hierin werden o.a. de verstrenging van de eigendomsvoorwaarde en de aanpak rond domiciliefraude nogmaals beschreven.

Bij een klacht van een kandidaat-huurder blijft een face-to-face gesprek het gemakkelijkst om alles uiteen te zetten. Bij vragen of onduidelijkheden kunnen kandidaat-huurders steeds terecht aan het onthaal van De Mandel tijdens de openingsuren. Als het dan toch tot een klacht komt, dan proberen we zowel mondeling als schriftelijk de onduidelijkheden uit te klaren.

Als sociale huisvestingsmaatschappij hebben wij contacten met huurders op cruciale momenten in hun leven, vb. als ze in hun sociale huurwoning gaan of als ze vertrekken. Dit zijn momenten die voor de huurders voor heel wat stress kunnen zorgen, waardoor men dingen vergeet na te vragen of niet hoort op moment dat een plaatsbeschrijving gebeurt. Voor nieuwe huurders is het belangrijk dat alle schade genoteerd staat in de plaatsbeschrijving. Echter niet alle schade wordt ook hersteld. Vanzelfsprekend delen wij dit duidelijk mee aan de nieuwe huurders. Na gesprek en schriftelijke communicatie aan nieuwe huurder was alles uitgeklaard. Bij uittrede krijgen huurders steeds de kans om schade zelf te herstellen. Kunnen ze dit niet, dan nemen wij de herstelling op en wordt dit vergoed via de huurwaarborg. In bovenstaande gevallen bereikten de facturen van de aannemers ons laattijdig, waardoor de afrekening van de huurwaarborg op zich liet wachten. We streven er naar om alle afrekeningen van de huurwaarborgen binnen de 6 weken na de plaatsbeschrijving af te ronden. Dit wordt ook zo duidelijk gecommuniceerd naar de huurder toe. Hieraan wordt binnen de verantwoordelijke dienst ook actief gewerkt.

Voor de technische klachten van huurders zijn we steeds tot een oplossing gekomen door ter plaatse te gaan en duidelijk aan te geven welke herstellingen wel en niet aangepakt zullen worden door De Mandel. Hier is gebleken dat huurders begrip hebben voor een lange uitvoeringstermijn als deze gecommuniceerd wordt. De ZieZO-brochure is een duidelijk instrument voor huurders, waar wij als verhuurder dikwijls naar verwijzen. In deze brochure staat duidelijk omschreven welke herstellingen ten laste vallen van huurders en voor welke herstellingen De Mandel tussenkomt. Gezien de brochure ondertussen erg bekend is en een handig instrument vormt voor huurders en personeel, voorzien wij in 2018 een herdruk van deze brochure.

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

Niet alleen duidelijke informatie naar buiten toe is belangrijk, ook intern is het belangrijk dat de verschillende diensten goed op elkaar afgestemd zijn en dat er hier en daar extra controles uitgevoerd worden. In juni startte een nieuwe stafmedewerking om de interne processen te verbeteren. Het is de bedoeling om in 2018 de afzonderlijke procedures te bundelen tot een samenhangend geheel, waarbij rekening gehouden wordt met opvolging via onafhankelijke, steekproefsgewijze checks die uiteindelijk moeten leiden tot een betere dienstverlening voor de kandidaat-huurders en de huurders. Hierbij wordt o.a. ook de procedure rond de afrekening van de plaatsbeschrijvingen onder de loep genomen en verbeterd.

In januari 2018 breidde de dienst Tweezijdig ook uit met een voltijdse medewerker die mee zal werken aan een beleid dat gedragen wordt door de huurders. Komend jaar zullen we op zoek gaan naar andere manieren om huurders op lokaal niveau te betrekken bij het beleid van De Mandel. Gezien De Mandel met haar bijna 5000 woningen verspreid zit over 30 verschillende woningen vormt dit een uitdaging op zich. Uiteraard zullen we hierin de bestaande huurdersinitiatieven, zoals de huurdersadviesraad en de meldpunten, betrekken. Doordat de nieuwe medewerker meer ter plaatse zal zijn in de appartementen, hopen we ook smeuulende frustraties in appartementsgebouwen vroegtijdig te detecteren, zodat deze niet leiden tot ontevredenheid, escalaties of burenruzies.

Uit één van de klachten bleek verwarring te zijn over de brandverzekering van De Mandel en de inboedelverzekering die een huurder dient aan te gaan. Niet alleen uit bovenstaande geregistreerde klacht, maar ook uit onze ervaring blijkt dat huurders heel vaak niet goed weten waarom ze een

inboedelverzekering zouden moeten afsluiten. Vaak geven huurders aan dat er toch al een brandverzekering is met afstand van verhaal of dat hun meubeltjes niet zo veel waard zijn. We willen huurders motiveren deze verzekering toch te nemen en zullen de communicatie verlenen aan huurders op verschillende manieren:

- Bij ingebruikname van nieuwe appartementsgebouwen organiseert De Mandel steeds een bewonersvergadering. Op deze bewonersvergaderingen wordt er actief gecommuniceerd over de verschillende facetten die met sociaal huren te maken hebben. Huurders worden ingelicht over de geldende wetgeving, rechten en plichten, de huurlasten,... Daarnaast communiceren we sinds 2018 ook nadrukkelijk wat de voordelen zijn van een inboedelverzekering en proberen we huurders mondeling warm te maken om dergelijke verzekering aan te gaan.
- In de informatiebrochure van 2018 zullen we artikel wijden aan de voordelen van de inboedelverzekering.
- In september 2017 gingen we een samenwerking aan met enkele studenten maatschappelijke veiligheid. Zij zullen in de loop van 2018 een toelichting komen geven aan 25 meldpunten over alles wat met brandveiligheid en de brandverzekering te maken heeft. De meldpunten zijn verantwoordelijke personen, die een aanspreekpunt zijn voor andere appartementsbewoners waar zij wonen.

In het voorjaar van 2018 zal De Mandel overstappen naar Sociopack 2020. Sociopack 2020 is vooral gericht op extra ondersteuning voor 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. Hierbij is het dynamisch beheren van planning en workflow een uitgelezen hulpmiddel. We zijn ervan overtuigd dat deze investering in een betere database zal leiden tot een betere dienstverlening van onze huurders.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij:
DE MANDELBEEK SHM 321, Oostrozebekerstraat 136b1 te 8770 Ingelmunster
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Peter De Clerck
peter@demandelbeek.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
<i>Totaal aantal klachten</i>	6
<i>Aantal ontvankelijke klachten:</i>	6

<i>Aantal (deels) gegronde klachten:</i>	6
--	---

<i>Aantal (deels) opgeloste klachten:</i>	2
---	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

De meeste problemen situeren zich in de persoonlijke levenssfeer van betrokken huurders.

Telkens wordt ook overwogen of er met een doorverwijzing naar of bemiddeling met externe organisaties mogelijks gepaste hulp kan worden geboden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

In mei 2017 werd een sociaal werkster aangeworven. Een van de taken bestaat erin om specifiek deze klachten en problemen op te volgen en mee aan te sturen om tot een oplossing te komen.

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

De maatschappij doet verder inspanningen om de leefbaarheid binnen de woonwijken te verbeteren. Er is ook een infomagazine opgestart waarin tips worden gegeven met betrekking tot leefbaarheid.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: De Nieuwe Haard cvba -vso
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Peter Lepez - peter@denieuwehaard.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
<i>Totaal aantal klachten</i>	<i>7</i>
<i>Aantal ontvankelijke klachten:</i>	<i>7</i>

<i>Aantal (deels) gegronde klachten:</i>	<i>0</i>
--	----------

<i>Aantal (deels) opgeloste klachten:</i>	<i>nvt</i>
---	------------

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Er werd 1 klacht geformuleerd met betrekking tot een schrapping van een kandidaat-huurder. Na nazicht van de Afdeling Toezicht (Wonen-Vlaanderen) werd de klacht als ongegrond bedoordeeld.

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 blijven correct en voldoende informeren van huurders, kandidaat-huurders en kandidaat-kopers.*

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: 3320 De Oostendse Haard Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Linda Boulanger linda.boulanger@oostendsehaard.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	25
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal (deels) gegronde klachten:	16
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	24
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Het gros aantal klachten ging over burenruzie. Door het meteen ingrijpen van de klachtenbehandelaar, en het luisteren naar beide partijen kon erger voorkomen worden. Het is niet dat men door 1 keer bemiddelen tot een oplossing komt, maar meestal lukt dit wel. De klachtenbehandelaar geeft ook aan dat het grotendeels onverdraagzaamheid ten opzichte van de verschillende culturen die samen leven in een wijk/appartementsblok. De klachtenbehandelaar merkt dat als men uitlegt hoe de cultuur verschilt van de onze, de klagers meer begrip kunnen opbrengen voor de situatie. Meestal zijn diegene waarover de klachten gaan zich daar ook niet van bewust. Het vergt tijd, maar het loont de moeite.

Ook merkt de klachtenbehandelaar dat wanneer er klachten zijn de omwonenden (klagers) weinig of geen geduld hebben. De Oostendse Haard streeft duurzaam wonen na, dit wil dan ook zeggen dat bewoners met een complexe problematiek de kans moeten krijgen zich te herpakken. Dit lukt niet in een paar weken.

De klachtenbehandelaar probeert daarom de klagers zo veel mogelijk te informeren van bvb. de stand van zaken in een procedure (en/of ondernomen stappen), zonder de privacy te schenden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Het voorkomen van uithuiszetting door het blijven inzetten op bemiddeling.

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

De klachtenbehandelaar zal nog meer inzetten op transparante bemiddeling zodat beide partijen zich gehoord voelen, om nog sneller tot een oplossing te komen waarin beide partijen zich kunnen vinden zodat de situatie niet escaleert.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: *DE VLASHAARD, Vanackerestraat 43 - 8560 Wevelgem*

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Karel Maddens - karel.maddens@devlashaard.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	7
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Overzicht klachten

- 3 klachten omwille van burenruzies of lawaaioverlast burenen
- 2 problemen met Telenet-aansluiting - bekabeling op openbaar domein
- 2 klachten m.b.t. hoge waterfactuur omwille van slecht werkende regenwaterpomp
- 1 klacht voor terugbetaling geplaatste afsluiting
- 1 klacht omwille van ongeoorloofde inkijk bij nieuwbouwproject

Voor wat betreft burenruzies of lawaaioverlast proberen we te bemiddelen via plaatsbezoeken maar dit lukt niet altijd.

Technische problemen worden zo snel als mogelijk opgelost maar soms afhankelijk van de snelheid (traagheid) van handelen van de aannemer of nutsmaatschappij (Telenet).

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? *Opstarten website waar meldingsformulier of klachtenformulier kan aangewend worden door derden.*

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

In de mate van het mogelijke streven naar snelle afhandeling of open communicatie indien gepaste oplossing niet mogelijk is of niet direct kan.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: 4070 De Volkswoningen

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Kantoor Dendermonde – Floris Verstuyft

floris.verstuyft@devolkswoningen.be

Kantoor Aalst – Melissa Bousard

melissa.bousard@devolkswoningen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	18
Aantal ontvankelijke klachten:	16

Aantal (deels) gegronde klachten:	15
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	16
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Ontvankelijke klachten

- 1) Klacht over honden die tegen het hek springen en blaffen → voorbijgangers lastigvallen → huisbezoek bij huurder (baasje honden) om te vragen honden vaker binnen te houden
ontvankelijk, gegronnd, opgelost
- 2) Overlast van huurder in appartementsgebouw (drugsproblematiek, onderhoud appartement, agressieve gasten en logies) → uiteindelijk geleid tot een uithuiszetting
ontvankelijk, gegronnd, opgelost
- 3) Klacht van huurder dat er bij haar twee vrouwen probeerden binnen te komen met een sleutel afkomstig van de schoonmaakploeg → bleek uiteindelijk om een vergissing te gaan → het misverstand was te wijten aan de taalbarrière → huurder telefonisch gerust gesteld
ontvankelijk, gegronnd, opgelost
- 4) Klacht van huurder appartementsgebouw dat een andere huurder zijn fiets in de gang zet + afval gooit in voortuintje bij de kippen → brief naar de huurder die voor overlast zorgt om te vragen zijn fiets te verplaatsen + afval correct te recycleren
ontvankelijk, gegronnd, opgelost
- 5) Klacht van eigenaar over huurder → afval in de tuin + uitwerpselen van honden die niet opgeruimd worden → verschillende huisbezoeken bij deze huurders – worden op regelmatige basis opgevolgd
ontvankelijk, gegronnd, opgelost
- 6) Onderhoud van tuin door huurder niet in orde – betonnen platen hellen over naar kant van buur (eigenaar) en dreigen om te vallen → brieven, huisbezoeken aan huurder, opvolging werken
ontvankelijk, gegronnd, opgelost
- 7) Achterlaten vuilnis op terras + niet op adres verblijven → huurder hierover aangesproken, waren op vakantie
ontvankelijk, gegronnd, opgelost
- 8) Klacht van huurder dat honden van buurtbewoner haar zoontje zouden gebeten hebben → brief naar eigenaars honden, gesprek op kantoor met beide partijen apart → klacht bleek overdreven reactie van moeder, doch de eigenaars van de honden aangemaand om de dieren in het gareel te houden, wijkagent werd ook ingeschakeld
ontvankelijk, gegronnd, opgelost
- 9) Klacht via huurdersbond in verband met looprekje in inkomhall appartementsgebouw → na rapport van brandweer, heeft huurster uiteindelijk looprekje verwijderd
ontvankelijk, gegronnd, opgelost
- 10) Klacht via Vlaamse Ombudsdienst betreffende resterende schade aan deuren na verzekeringsdossier → aannemer van de SHM heeft deuren in orde gebracht
ontvankelijk, gegronnd, opgelost
- 11) Lawaai-overlast van burens + serieus vermoeden domiciliefraude van inwonende gezinsleden → uitnodiging op kantoor + nadien brief over gemaakte afspraken
ontvankelijk, gegronnd, deels opgelost
- 12) Burenruzie tussen twee bewoners appartementsgebouw → racistische verwijten en lawaai-overlast → met beide personen apart gepraat op het bureel en gevraagd om dit zelf uit te klaren
ontvankelijk, gegronnd, deels opgelost
- 13) Opstapelen van vuilnis en sluikstorten rondom appartementsgebouw → algemene brief naar alle bewoners van het gebouw
ontvankelijk, gegronnd, deels opgelost

- 14) Klacht via Vlaamse Ombudsdienst betreffend ernstige vochtproblematiek appartement huurster → SHM heeft beslist om huurster te laten verhuizen naar een andere woning zonder vochtproblematiek
ontvankelijk, deels gegrond, opgelost
- 15) Lawaaioverlast van bovenburen + op regelmatige basis langdurige logies – brief naar bovenburen met vraag om de rust te respecteren in het appartementsgebouw met tips en expliciete opmerking dat alle veranderingen in de gezinssituatie of langdurige logies dienen gemeld te worden
ontvankelijk, deels gegrond, opgelost
- 16) Klacht via Vlaamse Ombudsdienst in verband met tijdstip plaatsbeschrijving → huurster wilde plaatsbeschrijving 's avond laten plaatsvinden omwille van werkzaamheden → SHM is bij standpunt gebleven, plaatsbeschrijving is uiteindelijk gedurende werkuren kunnen doorgaan
ontvankelijk, ongegrond, opgelost

Onontvankelijke klachten

- 17) Klacht in verband met kandidaat die als reserve stond aangeschreven voor toewijzing → zij kwam op dat moment niet in aanmerking voor een woning en klaagde aan dat er veel kandidaten van vreemde origine zijn en dat de autochtone bevolking niet aan de beurt komt → de wettelijke toewijzingsregels werden gehanteerd
- 18) één anonieme klacht

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 24 juni 2017 zijn de CV voor Huisvesting – Gewest Aalst en de CVBA Dendermondse Volkswoningen de fusiemaatschappij “De Volkswoningen” geworden.

Aangezien wij een fusiemaatschappij zijn, is het aantal klachten toegenomen.

Er wordt echter nog steeds geprobeerd om bij een eerste melding in te grijpen zodanig dat klachten kunnen vermeden worden.

Bij een effectieve klacht wordt deze beantwoord, opgevolgd en indien mogelijk opgelost.

Alle huurders verdienen een antwoord op hun klacht(en).

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: De Voorkempen-he
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Veronique Radermacher

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	5
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal (deels) gegronde klachten:	5
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	5
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

- ° Huurder heeft een klacht geuit m.b.t. de onleefbaarheid in hun appartementsgebouw. Er zouden eveneens vochtproblemen in het appartement zijn. De onleefbaarheid blijkt over een conflict te gaan tussen boven- en onderbuur. De Voorkempen wenst, ondanks alle bemiddelingspogingen, niet verder op te treden als bemiddelaar. Voor de vochtproblemen werden al verschillende offertes opgevraagd. De werken zouden binnenkort opstarten.
- ° Huurder uit een klacht over de loodgieter waarmee De Voorkempen een contract afsloot. De Voorkempen heeft een gesprek gehad met de loodgieter om de samenwerking te bespreken en te verbeteren, daar waar nodig.
- ° Huurder heeft een klacht over een muur in zijn appartement die vochtig is. Het vocht zou komen van het dak. Ondertussen werd het dak hersteld.
- ° Huurder vraagt vermindering van de huishuur omdat de dochter niet meer bij haar inwoonde. Het was niet helemaal duidelijk of de dochter nog op het adres ingeschreven stond, omdat de dochter nooit op het nieuwe adres gedomicilieerd is geraakt. Na een brand is de dochter opnieuw bij haar moeder gaan inwonen. Na vertoning van de nodige documenten zijn de huurdienst en de huurder tot een akkoord gekomen.
- ° Huurder wenst verschillende klachten te uiten over de staat van de woning. Er zou een probleem zijn met het raam, de deur, ... De technische meldingen worden behandeld. De huurder wenst de woning binnenkort aan te kopen als zittende huurder.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Verdere uitwerking van het contract met de firma's die de CV- ketels onderhouden.

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

De bestaande vochtproblematieken aanpakken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: De Zonnige Woonst
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Katrijn Cools - klachten@dezonnigewoonst.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	9
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	6
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	7
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Eén klacht ging over de wetgeving met betrekking tot de huurprijsberekening (toekenning van gezinskorting aan gezinnen met kinderen – betrokkene vindt dit discriminerend ten aanzien van hem als alleenstaande). Aangezien we hier zelf geen inspraak in hebben, werd deze klacht als **onontvankelijk** beschouwd. We hebben de huurder uitgebreid geïnformeerd over zijn individuele berekening. Daarnaast hebben we de contactgegevens van de Vlaamse Overheid overgemaakt zodat de huurder via die weg zijn ongenoegen kan uiten.

2 **ongegronde** klachten waren van administratieve aard:

- een klacht over het niet toekennen van een huurprijsvermindering door inkomstendaling bereikte ons via de Vlaamse Ombudsdienst. De berekening was correct uitgevoerd en de huurder werd hierover verder geïnformeerd door de Vlaamse Ombudsdienst;
- bij een klacht over de afrekening van een huurwaarborg werd verdere uitleg gegeven over de beslissing (reiniging van de woning – foto's staafden de beslissing) waarna de vertrokken huurder zich alsnog akkoord verklaarde.

Alle gemelde klachten uit 2017 zijn intussen ook **opgelost**. We streven ernaar om klachten zo snel mogelijk te behandelen en niet te laten aanslepen. Daarom geven we de voorkeur aan contact per e-mail of telefoon, ook wanneer beslissingen bijkomend per brief worden overgemaakt. Zo kunnen we goed peilen naar de situatie en naar de reactie van de betrokkene op onze beslissingen.

Binnen de **ontvankelijke en gegronde** klachten registreren we twee klachten die betrekking hebben op de **administratie**. Beide handelden over de afrekening van een huurwaarborg. De dossiers werden (deels) herzien na overleg met de vertrokken huurder. Het ging om herstellingskosten die ten laste van de vertrokken huurder werden aangerekend.

Vier klachten zijn van **technische aard**. We kunnen vaststellen dat deze sterk gedaald zijn. Dit is een gevolg van de optimalisering van onze dienstverlening door de technische dienst:

- de responstijden worden maandelijks strikt opgevolgd zodat klachten over een te lange behandeltermijn nog slechts 2 keer voorkwamen;
- huurders krijgen voortaan een sms ter bevestiging van hun melding en de opdracht die we aan een aannemer geven. Deze sms ging samen met onze nieuwe software in werking in november 2017 en zullen we in 2018 nog verder kunnen verfijnen;
- door zowel interne als externe controle zetten we in op nazicht van de kwaliteit van de uitgevoerde werken en de peiling naar tevredenheid bij de huurder. Deze werkwijze werpt duidelijk zijn vruchten af en we zetten deze verder. In 2017 hebben wij of een externe deskundige op deze manier 246 huurders bezocht in hun woning;
- in 2017 konden we, in tegenstelling tot de voorgaande jaren, rekenen op de inzet van een voltallige en vaste bezetting van de technische dienst;
- externe aannemers zorgden vorig jaar nog voor meerdere klachten. In 2017 ging het slechts om 1 dossier waarin terecht melding werd gemaakt van de aanwezigheid van asbest bij

afbraakwerken. De begeleidende architect, veiligheidsconsulent en aannemer werden meteen geïnformeerd en namen dezelfde dag nog de nodige maatregelen;

- door de voorcontrole bij vertrekkende huurders stimuleren we het volledig leeg en proper achterlaten van de woning op de dag van de plaatsbeschrijving. Dit werkt goed. Af en toe duikt er nog een situatie op waarbij de staat van de leegkomende woning onverwacht te wensen overlaat. Onze technische dienst probeert dan zo snel mogelijk de nodige maatregelen te nemen om de woning proper te krijgen voor de nieuwe huurder de sleutel krijgt. In één dossier lukte dit niet en klaagde de nieuwe huurder terecht over de staat van de woning. We boden onze excuses aan en informeerden haar over de werken die nog door ons gepland werden. We kwamen ook financieel tussen in het plaatsen van nieuwe vloeren.

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 diensten blijven permanent alert voor **optimalisering** van onze werking. De medewerkers kozen voor hun jaarlijkse teambuilding voor een schriftelijke formalisering van ons praktisch serviceconcept. Tijdens een workshop werd nagedacht over onze klanten, klantvriendelijkheid en eenduidigheid in al onze processen en communicatie,... Er werden ook stappenplannen voor onze belangrijkste klantprocessen uitgewerkt en we kregen advies over verschillende brieven, de website en de brochure.

Daarnaast organiseerden we voor het personeel een sessie '**duidelijke gesproken taal**' door een medewerker van het Agentschap Integratie en Inburgering. Deze weg van klare taal hadden we al eerder ingeslagen en blijven we verder zetten. We zijn er immers van overtuigd dat we met vlotte en duidelijke communicatie een sterk instrument in handen hebben om onze klanten te informeren en om ongenoegen te voorkomen. Daarom besteedden we opnieuw extra aandacht aan onze schriftelijke communicatie-aanbod: de website wordt frequent up to date gebracht, de inschrijvingsbrochure werd op punt gesteld en is vanaf nu beschikbaar in een gedrukt exemplaar,... In 2018 willen we werk maken van een uitgeschreven communicatieplan om alles nog beter op elkaar af te stemmen.

We streven naar een **intensief contact** met onze huurders door elke gelegenheid aan te grijpen voor een huisbezoek of telefoongesprek, door het organiseren van gerichte infosessies en huurdersactiviteiten,... We zetten ook het jaarlijks huurdersoverleg verder: het is een moment waarop we kleine gevoeligheden kunnen leren kennen en suggesties/opmerkingen van huurders in groep kunnen bespreken. We blijven ook zoeken naar andere manieren om te peilen naar tevredenheid.

Klachten bereiken ons hoofdzakelijk via **e-mail** (7 van 9). We kunnen dus vaststellen dat het postvak dat hiervoor werd aangemaakt, zijn doel bereikt. Er wordt naar verwezen in onze jaarlijkse infobrochure, onze nieuwe inschrijvingsbrochure en op onze website.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: **Deinse Sociale Bouwmaatschappij cvba so**
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Cindy De Schinkel**
cindy@dsbdeinze.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	5
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
--	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	5
---	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

- 1) In 2016 klacht over geluidsoverlast van honden en personen ontvangen. Wegens dwingende verhuis van dochter van de huurder uit een andere woning van de DSB, verbleef dochter af en toe bij vader (samen met 2 honden en 3 kinderen). Domiciliefraude werd aangevraagd maar wijkagent kon niets vast stellen. Ook maatschappelijke werkster is ter plaatse geweest om hen op hun rechten en plichten te wijzen. Ondertussen is situatie opnieuw normaal en heeft dochter andere woning gevonden. In 2017 opnieuw dezelfde klachten ontvangen. Maatschappelijk werkster alsook wijkagent zijn ter plaatse geweest en er is een engagementsverklaring ondertekend door huurder dat er geen nieuwe honden mogen bijkomen. Eind 2017 situatie opnieuw geëscaleerd en aangetekende brief verstuurd dat maatschappelijk werkster 1x per maand langs gaat om situatie onder controle te krijgen. Wordt verder opgevolgd.
- 2) Klachten van bewoners appartementsgebouw over blaffende en plassende honden van huurster. Maatschappelijk werkster is langs geweest, de huurster en enkele bewoners van appartementsgebouw zijn op gesprek geweest bij directeur om hun beklag te doen om zo tot een compromis te komen. Begeleidingsovereenkomst werd ondertekend door huurster. In 2017 zelfde klacht. Maatschappelijk werkster is opnieuw langs geweest en haar op de begeleidingsovereenkomst gewezen. Voorlopig geen klachten meer. Wordt verder opgevolgd.
- 3) Klacht ontvangen over kraaiende haan. Huurster aangeschreven dat haan dient verwijderd te worden aangezien er geen neerhofdieren mogen gehouden worden volgens reglement van inwendige orde. Haan werd verwijderd en huurders zijn ondertussen ook verhuisd.
- 4) Klacht van burens over niet onderhouden van de voortuin van onze huurder: huurder werd aangeschreven en ondertussen werd voortuin opgeruimd en wordt hij onderhouden.
- 5) Klacht over nachtlawaai en gebruik drugs van ondergebuur: bovengebuur werd aangeschreven en heeft ondertussen ook een begeleidingsovereenkomst tussen OCMW, Deinse Sociale Bouwmaatschappij en haarzelf dat er wekelijks iemand langs gaat. Reeds verscheidene malen afspraak tot huisbezoeking aangemeld maar nog niet binnen geraakt. Procedure uithuiszetting zal binnenkort opgestart worden.
- 6) Klacht door Eandis wegens onveilige situatie: huurster is gekend zowel bij ons als bij OCMW. Opvolging werd reeds gebeurd door CAW en ondertussen afgesloten. Maandelijks gaat maatschappelijk werkster langs om situatie op te volgen. Naar aanleiding van de klacht van Eandis werd er door een onafhankelijke keurder de elektriciteit gecontroleerd. Attest ontvangen dat alles in orde is.
- 7) Klacht van buurman over werken infrastructuur horende bij een bouwproject: buurman klaagt over onveilige situatie door gebrekkige werfafsluiting, moeilijk doorgang naar de woning, duur van de werken,... Aannemer infrastructuur doet wat hij kan maar is afhankelijk van de weersvoorspellingen.

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?

- Ook zal er in 2017 verder gewerkt worden aan het opvolgingssysteem voor herstellingen.
- Onze patrimoniumbeheerder heeft de renovatieplanning verder afgewerkt en intern zijn we aan het bekijken hoe we de norm van de ERP2020 het best kunnen bereiken.
- In 2017 zijn de huisbezoeken door onze maatschappelijke werkster opgedreven en vooral naar huurders waar er klachten zijn. Ondertussen zijn bij sommige huurders ook begeleidingsovereenkomsten afgesloten. In 2018 wordt dit verder gezet en opgevolgd.
- Ook CAW werd in sommige gevallen gecontacteerd. In 2018 zal CAW opnieuw gecontacteerd worden indien maatschappelijke werkster dit nodig acht.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: CV Dewaco Werkerswelzijn
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Tineke Vertongen,
tineke.vertongen@dewaco.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	8
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	5
-----------------------------------	---

Klachten nr 72, 73, 75, 77, 78 en 79

Aantal (deels) opgeloste klachten:	8
------------------------------------	---

Allen

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Voor het jaar 2017 werden 8 klachten als ontvankelijk geregistreerd:
Vier sociale klachten, 2 technische klachten en 2 administratieve klachten.

De sociale klachten situeren zich allemaal in Denderleeuw:

- Twee van deze klachten werden bij onze maatschappij ingediend door niet – huurders, klagende over sociale huurders. Bij beide klachten gingen zowel onze maatschappij als de respectievelijke wijkagent op plaatsbezoek. In het ene dossier (nr72) werd geconcludeerd dat de overlast van passanten afkomstig was. Bij de tweede klacht (nr 74) werd het dossier als ongegrond geklasseerd.
- Klacht nr 73 handelt over algemene leefbaarheidsproblemen in de wijk Hemelrijk. Deze klacht was niet specifiek waardoor onze maatschappij ook geen sociale huurders gericht kon aanspreken. De klacht werd overgemaakt aan het samenwerkingsprotocol 'leefbaarheid Hemelrijk'.
- Klacht 75 handelt wel over individuele sociale huurders. De wijkagenten werden op de hoogte gebracht van de lawaaioverlast en het onveiligheidsgevoel bij de overige burens. Betrokkene was gekend bij de politiediensten.

Van de twee technische klachten werd er één als gegrond en één als ongegrond beoordeeld. Bij de ongegronde klacht (nr 76) bleek het technisch mankement uiteindelijk een gevolg van het foutief handelen door de huurder zelf. De gegronde klacht met nr 78 is op heden nog niet afgewerkt: De herstelling wordt voorzien in maart 2018.

Aangaande de administratieve klachten was er één dossier van toepassing op het domein van de kandidaten en één dossier bij de huurders. Klacht nr 77 van het kandidaten dossier werd als deels gegrond beoordeeld, mede na bevraging bij RWO Toezicht. Betrokkene heeft op heden een sociale woning toegewezen gekregen. De klacht over de huurprijsberekening werd als ongegrond geklasseerd. Betrokkenen hadden de briefwisseling duidelijk misbegrepen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Voor de sociale klachten was in 2017 de grootste verwezelijking het afsluiten van het samenwerkingsprotocol 'leefbaarheid Hemelrijk', tussen Gemeente en OCMW Denderleeuw, Politiezone Denderleeuw / Haaltert en onze maatschappij. Dit samenwerkingsprotocol is een finalisering van de reeds bestaande samenwerking tussen desbetreffende diensten. Deze overeenkomst volgt uit een wederzijdse bekommernis om de veiligheid en de leefbaarheid in de wijk Hemelrijk en scheidt een kader voor het uitwisselen van persoonsgegevens. Deze samenwerking is vooral zichtbaar in de opvolging van de sociale klachten, waarbij zowel politie als Dewaco Werkerswelzijn veel meer ter plaatste kunnen gaan en korter op de bal kunnen spelen.

Om de technische klachten verder te reduceren werd in 2017 een onderhoudscontract met Cofely services afgesloten. Dit geeft de huurders de mogelijkheid om bij niet – functioneren van de verwarming rechtstreeks contact op te nemen met deze dienst en niet afhankelijk te zijn van de openingsuren van onze maatschappij. Ook beschikt Cofely Services over de mogelijkheden om over te gaan tot snelle interventies.

Dewaco beschikt tevens, naast het papieren aanvraagformulier technische klacht, over een specifiek emailadres welke huurders kunnen gebruiken voor het versturen van een technisch defect én de mogelijkheid om via de website een klacht in te dienen.

Bij klachten inzake kandidaat- dossiers wordt er vaker advies gevraagd aan RWO Toezicht welke een onafhankelijke beslissing kan nemen. Dit wordt door de kandidaat – huurders ook geapprecieerd.

Voor de huurders werd er in 2017 verder geïnvesteerd in het ontwerpen van toelichtingen welke verduidelijking geven bij bv. het bepalen van een huurprijs, het berekenen van de huurlasten... Huurders worden bij belangrijke documenten meermaals verzocht om gevolg te geven (bv. briefwisseling jaarlijkse huurprijs herziening). Vanuit de dienst verhuring wordt gepoogd om alle informatie zo transparant en eenvoudig mogelijk weer te geven. Hiervoor volgden reeds diverse medewerkers van de maatschappij de vorming ‘Klare Taal’.

Alle nieuwe huurders worden voor aanvang verhuring ook uitgenodigd op een informatievergadering, waarin de diverse diensten en de manier van werken van onze maatschappij worden uitgelegd. Er wordt zwaar de nadruk gelegd op het gebruik van het aanvraagformulier herstelling, het gebruik van het OGM nummer voor het uitvoeren van de betalingen en het tijdig signaleren door huurders van technische, sociale en/ of financiële problemen.

In 2017 werden er 4 huurderskranten uitgegeven waarin informatie over de sector, nieuwe projecten, goede praktijken, maar ook andere toelichtingen kunnen worden opgenomen (bv. info over rookdetectoren, huurprijzen...).

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: DIEST-UITBREIDING CVBA/SO Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Van Damme Willem willem.van.damme@diestuitbreiding.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	1
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

De enige klacht gaat over een bewoonster van een appartementsgebouw die klaagt over twee medebewoners in dezelfde blok. Onze sociale dienst is gedurende de laatste jaren ettelijke malen langs geweest bij deze 2 huurders. Bij één huurovereenkomst was op datum van de klacht de huuropzeg lopende en bij de andere heeft onze vennootschap de huurovereenkomst verbroken. Intussen zijn deze twee huurders vertrokken. Onze vennootschap heeft in deze duidelijk geen fout gemaakt en de klacht is dus ongegrond en onontvankelijk verklaard.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Geen en geen

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Dijledal cvba so Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Carine Morren carine.morren@dijledal.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	13
Aantal ontvankelijke klachten:	13

Aantal (deels) gegronde klachten:	10
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	10
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Zoals elk jaar zijn er een paar huurders die een factuur onterecht betwisten. We hebben dit jaar ook te kampen gehad met aanhoudende problemen met liften , wat een paar klachten heeft opgeleverd. Tenslotte zijn er de gebruikelijke dingen, zoals vochtproblemen of technische mankementen die niet onmiddellijk zijn opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Als werken worden uitgevoerd door een derde partij, of een probleem niet onmiddellijk opgelost geraakt (zoals bv met de liften): hierover voldoende communiceren naar de huurders.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Vennootschap Eigen Dak

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nele De Coster, nele.decoester@eigendak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	6
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	3
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

In 2017 werden alle klachten door huurders aan onze maatschappij gemeld; 67% werd per brief gemeld, 33 % per mail.

67% van de klachten was ontvankelijk. Wij stellen vast dat de gemelde klachten ontstaan vanuit burenruzies. 33% van de klachten was onontvankelijk gezien de klachten anoniem gemeld werden. Deze klachten hadden betrekking op domiciliefraude.

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?

Wij vinden het belangrijk dat de persoon die de klacht indient ook in overleg treedt met de persoon over wie hij een klacht heeft. De ervaring leert dat dit weerstand oproept. In bepaalde situaties gaan wij met de verschillende partijen rond tafel zitten om op die manier tot een oplossing te komen.

Onze maatschappij beschikt over een overlastprocedure. Deze wordt consequent toegepast bij de behandeling van klachten.

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.

Daarnaast willen wij bewonersparticipatie bevorderen en verantwoordelijkheidszin aanwakkeren. Een belangrijke stap in deze richting is het aanbieden van een bewonerskrant vanaf 2016.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: *Eigen Gift Eigen Hulp*

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: *Renaat Vandevelde*
(*r.vandevelde@egeh.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	1
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	

<i>Onvoldoende bereikbaarheid:</i>	
<i>Onheuse bejegening:</i>	<i>1</i>
<i>Andere:</i>	

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Een huurder diende klacht in omdat hij vond dat er onvoldoende gevolg werd gegeven aan de melding van een probleem van leefbaarheid, lawaaihinder en een inbraak veroorzaakt door een buurvrouw en haar kinderen. De klacht werd opgevolgd en behandeld door het uitvoeren van huisbezoeken bij de veroorzaker en het verhuizen van de kinderen. In 2018 zal ook de buurvrouw zelf verhuizen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Geen nieuwe realisaties in 2017, wel zoals andere jaren een snelle reactie en een onmiddellijk persoonlijk contact met de huurder.

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

/

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: EIGEN HAARD NV
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Geert Berrevoets geert.berrevoets@eigen-haard.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

- Klacht huurder via Vlaamse Overheid (dossiernr 10000-52872) : vochtprobleem in woning (ook aangegeven in klachtenrapportage 2016)
- Klacht huurder via medisch milieukundige logo kempen: rioolvliegjes
- Klacht huurder via aangetekend schrijven: herhaaldelijke melding geen stop lavabo
- Mondelinge klacht huurdersbond: gevolgschade waterinfiltratie

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 via Vlaamse Overheid (dossiernr 10000-52872) , vochtprobleem in woning (ook aangegeven in klachtenrapportage 2016):
De dringende problemen zijn aangepakt (plaatsing lichtpunt badkamer spatwaterdicht , stopcontacten geplaatst, aansluiting darm gasfornuis juist aangesloten (foutief geplaatst door bewoners). De bewoners werden de mogelijkheid geboden om te muteren, zodoende de woning grondig te laten renoveren, maar zij wensten na onze interventies te blijven wonen en polsten naar de mogelijkheden om eventueel de woning aan te kopen.
- Klacht huurder via medisch milieukundige logo kempen: rioolvliegjes:
De vliegjes komen vanuit het deksel van de septische put in de voortuin. De aansluiting van het deksel met de put werd door onze werkmans met vet dichtgesmeerd.
- Klacht huurder via aangetekend schrijven: herhaaldelijke melding geen stop lavabo:
Het betreft geen standaard stop . Na herhaaldelijke vraag aan de onderaannemer werden de stoppen rechtstreeks bij koppersbusch aangekocht.
- Mondelinge klacht huurdersbond: gevolgschade waterinfiltratie
Waterinsijpeling via dak. Het dak werd door de aannemer hersteld.
Volgens het huurcontract dient de bewoner zelf verzekerd te zijn voor de verfraaiingswerken en aldaar er beroep op te doen om een dossier te openen.
Dit werd zowel aan de huurdersbond alsmede aan de bewoner meegedeeld.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Eigen Haard cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elena Delbeke + elena.delbeke@ehz.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	26
Aantal ontvankelijke klachten:	21

Aantal (deels) gegronde klachten:	21
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	16
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

De meeste behandelde klachten hebben betrekking op leefbaarheid (19 van de 26). De klachten werden opgelost door o.a. het uitvoeren van huisbezoeken, contacten met wijkagenten, buurtonderzoeken, bemiddelingsgesprekken, ... We ontvingen 5 anonieme klachten in 2017. Hiervan gingen er 4 over domiciliefraude en 1 over leefbaarheid.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Huisbezoeken
- Telefonische contacten met klagers en (mogelijke) veroorzakers.
- Voldoende aandacht besteden aan nazorg.
- Samenwerkingsverband met:
 - OCMW's & CAW
 - Groep Ubuntu
 - Politie
- Bemiddelingsgesprekken
- Buurtonderzoeken
- Klachten, betrekkelijk tot niet nakomen v/d huurdersverplichtingen, die niet tot een oplossing worden gebracht via al deze mogelijkheden, kunnen leiden tot een procedure voor het Vrederecht.

Hierdoor zijn er 16 van de 21 klachten opgelost:

[Redacted]
[Redacted]
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over geluidsoverlast van de burens (slaande deuren, roepen, ...).

Klacht werd opgelost door huisbezoeken van Eigen Haard bij veroorzaker en klager.

[Redacted]
[Redacted]
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over geluidsoverlast van de burens.

Klacht werd nog niet opgelost. Er werd een procedure opgestart bij de Vrederechter.

[Redacted]
[Redacted]
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over de burens (geluidsoverlast & openlaten van de gemeenschappelijke voordeur).

Klacht werd opgelost door huisbezoek van Eigen Haard bij veroorzaker.

[Redacted]
[Redacted]
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over gedrag van buurvrouw.

Klacht werd opgelost door huisbezoek van Eigen Haard bij veroorzaker.

[Redacted]
[Redacted]
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over overlast van kleinkinderen.

Klacht werd opgelost door huisbezoek van Eigen Haard bij veroorzaker en rondvraag bij burens.

[REDACTED]
[REDACTED]
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over gedrag van buurvrouw.
Klacht werd opgelost door bemiddelingsgesprek en evaluatiegesprek op kantoor.

[REDACTED]
[REDACTED]
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over gedrag van buurvrouw.
Klacht werd opgelost door bemiddelingsgesprek en evaluatiegesprek op kantoor.

[REDACTED]
[REDACTED]
Klacht gaat over *schade*. Meneer klaagt over buur. Hij zou schade aangebracht hebben aan zijn woning.
Klacht werd nog niet opgelost.

[REDACTED]
[REDACTED]
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over overlast van de duiven van zijn buur.
Klacht werd opgelost door huisbezoeken en telefonische contacten.

[REDACTED]
[REDACTED]
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over nachtlawaai bij buurvrouw.
Klacht werd opgelost door huisbezoeken bij veroorzaker en tussenkomst van CAW.

[REDACTED]
[REDACTED]
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over geluidsoverlast bij onderbuur.
Klacht werd opgelost door huisbezoek bij veroorzaker.

[REDACTED]
[REDACTED]
Klacht gaat over *leefbaarheid*. De burens klagen over nachtlawaai bij de burens.
Klacht werd opgelost door telefonische contacten met veroorzaker, burens, wijkagent.

[REDACTED]
[REDACTED]
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over geluidsoverlast.
Klacht werd opgelost door huisbezoeken bij veroorzaker, contacten met wijkagent en telefonische contacten met klager.

[REDACTED]
[REDACTED]
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over geluidsoverlast bij haar buurvrouw.
Klacht werd opgelost door huisbezoek bij veroorzaker.

[REDACTED]
[REDACTED]
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over de 'agressieve' houding van buur en van de hond.
Klacht werd opgelost door verschillende overlegmomenten met de klager en op basis van verslag wijkagente.

[REDACTED]
[REDACTED]
Klacht gaat over *leerbaarheid*. Mevrouw klaagt over geluidsoverlast.
Klacht werd opgelost door een gezamenlijk huisbezoek met groep Ubuntu, door een huisbezoek bij de ouders en telefonische contacten met de begeleiding van Pedro en Wim.

[REDACTED]

Klacht gaat over *het niet aanwezig zijn van cv in de woning.*

Klacht werd opgelost na verschillende overlegmomenten.

[REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid.* Mevrouw klaagt over de 3 blaffende honden van haar buurvrouw.

Klacht werd opgelost door telefonische contacten met veroorzaker en klager.

[REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid.* Het gezin klaagt over de hond van de buur die ontsnapt was.

Klacht werd nog niet opgelost.

[REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid.* Mevrouw klaagt over geluidsoverlast van bij de bureu.

Klacht werd nog niet opgelost.

[REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid.* Meneer klaagt over geluidsoverlast van bij de buurvrouw.

Klacht werd nog niet opgelost.

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

We zullen in de toekomst nog meer aandacht besteden aan de nazorg. We zullen proberen om de mensen nog meer te contacteren na de klachten.

Volgende zaken worden onderzocht en verder uitgewerkt:

- *Leon-principe*
- *Procedure gebaseerd op die van de Geelse Huisvestingsmaatschappij (cfr. Inspiratiedag sociale diensten – VMSW)*

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Eigen Woning cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Bart Smets - bart.smets@eigen-woning.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Op 5/12/2017 mochten we per aangetekend schrijven een 8-ledige klacht ontvangen. De aangehaalde items:

1. Opkomend vocht in het washok
2. Loskomende muurtegels in de keuken
3. Versleten keukenkastjes
4. Barsten in het plafond van de woonkamer
5. Slecht werkende kantelpoort van de garage
6. Lek aan sanitaire leidingen
7. Versleten bad
8. Kapotte dorpel vensterbank

We stuurden de huurder op 7/12/2017 een ontvangstbevestiging van zijn klacht, waarin we – conform onze klachtenprocedure – meldden de klacht te zullen onderzoeken en een antwoordschrijven over te maken binnen 45 kalenderdagen.

Op 17/1/2018 werd ons antwoordschrijven (aangetekend) aan de huurder bezorgd. Onze gemotiveerde reactie:

1. Vermits het een technisch lokaal betreft (en dus geen woonruimte), wordt geen specifieke actie ondernomen.
2. Voor deze melding werd reeds eerder een externe aannemer aangesteld. De huurder was echter niet akkoord met de kleur van de vervangende tegels...
Sinds kort hebben we een eigen klusjesman in dienst. Deze zal alsnog gelast worden met de vervanging van de tegels.
3. Er werden reeds meerdere plaatsbezoeken gebracht door onze medewerkers. Er werd telkens vastgesteld dat de keuken verouderd, maar zeker nog bruikbaar is. Renovatiewerken betreffende o.a. keukens en badkamers worden globaal (per straat of woninggroep) aangepakt.
4. De barsten vormen enkel een esthetisch “gebrek”; daarvoor wordt geen actie ondernomen.
5. De garagepoort werd reeds (vóór de geformuleerde klacht) vervangen door een geïsoleerde sectionaalpoort.
6. Het lek werd (vóór de geformuleerde klacht) hersteld door een externe aannemer. Ook werd deze aannemer gelast met het vervangen van leidingen. Omdat de huurder signaleerde dat er na de vervanging te weinig debiet was, werden de opties opnieuw herbekeken met de aannemer. Deze zal kortelings opnieuw aan de slag gaan.
7. Net zoals bij keukens, wordt er bij badkamers voor gekozen om deze globaal (per straat of woninggroep) aan te pakken.
8. Bij een plaatsbezoek door een van onze medewerkers werd vastgesteld dat er enkele stukjes van de dorpel waren losgekomen. Er is echter geen gevaarlijke situatie of vochtindringing ontstaan en dus wordt geen actie ondernomen.

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. In het verleden was een moeilijkheid daarbij dat we enkel met externe aannemers werkten.

Behalve het feit dat we streven naar eens steeds betere opvolging van de uit te voeren werken, werd onlangs ook een eigen klusjesman aangeworven. We zijn er van overtuigd dat we daardoor veel korter op de bal zullen kunnen spelen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: CVBA ELK ZIJN HUIS

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Roel MOENS – secretariaat@elkzijnhuis.be

1. Cijfergegevens

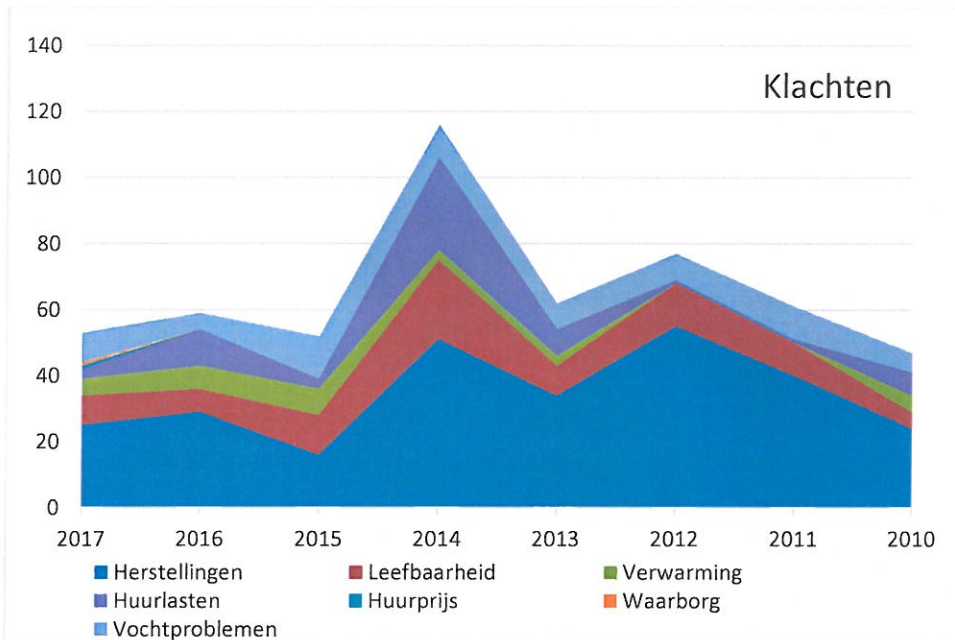
	Aantal
Totaal aantal klachten	53
Aantal ontvankelijke klachten:	0
Aantal (deels) gegronde klachten:	52
Aantal (deels) opgeloste klachten:	39

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Onze huisvestingsmaatschappij maakt onderscheid tussen meldingen en klachten.

Het aantal klachten stagneert op het niveau van 2016(-1). Het aantal klachten met betrekking tot herstellingen, verwarming en huurlasten daalt. Het aantal klachten met betrekking tot leefbaarheid en goed nabuurschap stijgt. Het aantal klachten met betrekking tot vochtproblemen in huis stijgt van 5 naar 9, (op een patrimonium van 2000 woningen).



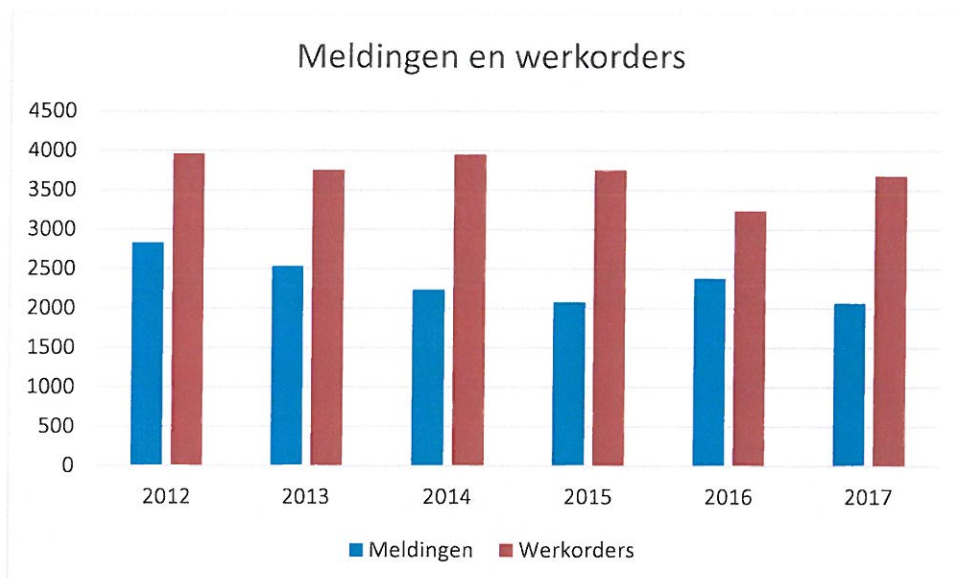
Klachten met betrekking tot vochtproblemen gaan in stijgende lijn. Het gaat daarbij bijna zonder uitzondering over moeilijk op te lossen condensatieproblemen en een gebrek aan adequate ventilatie. Vele huurders begrijpen de noodzaak om te ventileren niet en/of maken ventilatieprofielen toe.

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	2017
Meldingen	2827	2530	2229	2074	2377	2062
Werkorders	3958	3750	3945	3749	3236	3682

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.

Ten opzichte van 2016 daalt het aantal meldingen, het aantal werkorders stijgt. Bekijken wij de laatste 6 jaren, dan is de trend bij de meldingen eerder dalend, het aantal werkorders fluctueert.

Werkorders worden ook aangemaakt zonder meldingen Er worden vandaag meer preventieve werkopdrachten (kleine onderhoudsplanning) ingepland en uitgevoerd (interne werkopdracht zonder melding).

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 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 2017

Naam van uw maatschappij: Geelse Huisvesting

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Vissenaeken -
ilse.vissenaeken@geelsehuisvesting.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	11
Aantal ontvankelijke klachten:	11

Aantal (deels) gegronde klachten:	8
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	8
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

We hebben in 2017 11 klachten ontvangen.

FINANCIËEL	TECHNISCHE KLACHT	VERHURING
Huur / huurlasten Marktwaarden	Communicatie rond de melding Opbouw van de woning Herstellingen	Te klein wonen nav geboorte Medisch attest specialist voor voorrang
<ul style="list-style-type: none">• Verhoging van de marktwaarden• Aanrekenen van 3 maanden opzeg	<ul style="list-style-type: none">• Geen verwarming / geen warm water (collectief systeem)• 5 keer : technische melding in woning + communicatie + termijn	<ul style="list-style-type: none">• Onduidelijkheid type woning• Verkeerde info over inschrijving• Vragen over kandidatendossier

Geelse Huisvesting heeft voor alle problemen de nodige acties ondernomen en de klachten opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Alle meldingen komen in ons computersysteem zodat meldingen niet verloren kunnen gaan.
We werken aan een betere en duidelijkere communicatie, zowel intern als extern.
Er is een permanentiedienst opgestart in de winterperiode voor de collectieve verwarming.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke maatschappij voor Huisvesting

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Anne Bogaert Anne.Bogaert@gmhbeveren.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	19
Aantal ontvankelijke klachten:	14

Aantal (deels) gegronde klachten:	14
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	14
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

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 2017

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting CVBA
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sociale klachten: Van Craenenbroeck Jolijn, jolijn.vancaenenbroeck@volkshuisvesting.be & Cuvelier Elke, elke.cuvelier@volkshuisvesting.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	31
Aantal ontvankelijke klachten: 5 onontvankelijk door anonimiteit en juridictioneel beroep aanhangig (Politie en gerecht).	26

Aantal (deels) gegronde klachten:	24
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	21
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

1. ■ - **St. - Pieters-Leeuw** Ontvankelijk - Gegrond - Opgelost
Klachten betreffende overlast veroorzaakt door zoon van huurder: Sluikstort, geluidsoverlast, werken aan motorvoertuigen op de openbare weg tot laat 's avonds, ...
De maatschappij schreef de huurder aan en stelde in gebreke. Er vond ook een huisbezoek plaats.
Momenteel zijn er geen klachten meer. Oplossing liet op zich wachten en overschreed de termijn van 45 dagen.
2. ■ - **St-Pieters-Leeuw** Ontvankelijk - Gegrond - Deels opgelost
Klachten betreffende geluidsoverlast en overlast van huisdieren. Er werden al meerdere (aangetekende) brieven verstuurd en huisbezoeken gepleegd. Ook de wijkagent werd betrokken. Een volgend huisbezoek staat al op de agenda. Het gaat hier over een problematisch gezin. Na een huisbezoek gaat het steeds enkele weken beter maar de klachten zijn van wederkerende aard. Opvolging is vereist.
3. ■ - **St-Pieters-Leeuw** Ontvankelijk - Gegrond - Onopgelost
Klachten betreffende hevige geluidsoverlast sinds de partner is komen bijwonen. Er werden al brieven verstuurd en er vonden al gesprekken plaats met de huurder in kwestie. Zij is zich bewust van het probleem maar de overlast blijft tot op heden aanhouden.
4. ■ - **Wezembeek-Oppem** Ontvankelijk - Gegrond - Opgelost
Klachten betreffende gebrekkig onderhoud van de tuin. Huurder werd hier schriftelijk op gewezen. Tot op heden zijn er geen klachten meer.
5. ■ - **St-Pieters-Leeuw** Ontvankelijk - Ongegrond
Klacht over permanente geur van gas in appartement, afkomstig van buurman. De maatschappij heeft meerdere huisbezoeken uitgevoerd maar heeft nooit een gas geur kunnen waarnemen. Ook de politie is langs geweest en kon eveneens niets eigenaardigs vaststellen. Vermoeden dat de bewoner psychische problemen heeft of dementerend is. Melding bij OCMW gemaakt.
6. ■ - **Dilbeek** Ontvankelijk - Ongegrond
Klachten betreffende gebrek aan onderhoud en hygiëne (stank op de gemeenschappelijke gang). De maatschappij voerde een huisbezoek uit maar kon niets vaststellen. Appartement was goed onderhouden en net, geen geurhinder waar te nemen. Vermoedelijk is er een persoonlijk dispuut tussen de 2 burens.
De maatschappij heeft laten weten dat zij hier niet in zal tussenkomen en doorverwezen naar de dienst burenbemiddeling.
7. ■ - **Hoeilaart** Ontvankelijk - Gegrond - Deels opgelost

Klachten betreffende overlast veroorzaakt door zoon van huurder. (Geluidsoverlast, vandalisme, diefstal, bendevoering, enz.)

Huurder is zich bewust van het probleem maar heeft het moeilijk om haar zoon in de hand te houden (problematische gezinssituatie).

Er vonden al veel huisbezoeken plaats in het bijzijn van OCMW, wijkagent en thuisbegeleiding. Er werd ook al meermaals overleg gepleegd rond dit dossier.

De klachten houden aan maar het is met tussenpauzes. Momenteel is het weer even windstil maar de ervaring in dit dossier leert ons dat er zich wel weer problemen de kop zullen opsteken. De zoon is ook gedurende lange tijd geïnterneerd maar verblijft momenteel weer thuis.

Opvolging is vereist.

8. ■ - **Liedekerke** Ontvankelijk - Gegrond - Opgelost

Klachten begonnen toen de broer van onze huurder bij kwam inwonen (zonder toestemming of medeweten van de maatschappij = domiciliefraude). Er was veel ruzie en geluidsoverlast. De maatschappij schreef aan en pleegde een huisbezoek. Broer van huurder vertrok uiteindelijk en nadien kwamen er geen klachten meer.

9. ■ - **St.-Katherina-Lombeek** Ontvankelijk - Gegrond - Deels opgelost

Klachten betreffende overlast.

Huurder leidt aan een ernstige vorm van verzamelwoede. De woning is volgepakt met dozen en spullen. Er zit wel een bepaalde vorm van structuur in de wanorde, maar voor de brandveiligheid is dit zeer negatief.

Huurder geeft zwerfkatten uit de buurt eten waardoor deze aangetrokken worden. Dit geeft problemen: Openkrabben van vuilniszakken, krassen op wagens, enz.

De gemeente heeft een zwerfkattenbeleid. Zwerfkatten worden door middel van vallen gevangen, gesteriliseerd/gecastreerd en nadien terug uitgezet. Maar door het feit dat de katten in deze buurt geen honger hebben is het moeilijk om ze aan te trekken.

Huurder ziet het kwaad niet in. Het is ook zeer moeilijk om met deze dame in interactie te treden door de psychische problemen waarmee zij te kampen heeft. Andere diensten zoals CAW werden al ingeschakeld en begeleiden haar op regelmatige basis meer de medewerking blijft beperkt.

Het is een werk van lange adem. Opvolging vereist.

10. ■ - **Wezembeek-Oppem** Ontvankelijk - Gegrond - Onopgelost

Klachten betreffende onderhoud en hygiëne. Aanslepende problemen sinds 2016. Huurder is bij verschillende diensten in begeleiding. Opvolging vereist en klachten blijven aanhouden.

11. ■ - **St.-Pieters-Leeuw** Onontvankelijk, reden: Jurisdictioneel beroep aanhangig

Meerdere klachten betreffende overlast. Procedure huur opzeg werd al opgestart. Uiteindelijk is de huurder zelf vertrokken.

12. ■ - **Dilbeek** Onontvankelijk, reden: Anoniem

Klacht betreffende domiciliefraude maar klager wou zich niet bekend maken.

Klacht werd wel onderzocht maar er bleek geen probleem te zijn.

13. ■ - **St.-Katherina-Lombeek** Ontvankelijk - Gegrond - Onopgelost
Klachten betreffende onderhoud en hygiëne. Dossier werd lange tijd opgevolgd door een begeleider van het CAW en de maatschappij bracht op regelmatig huisbezoeken. Langzamerhand kon men verbetering vaststellen.
Onlangs vernam de maatschappij echter dat de huurder de vrijblijvende begeleiding eenzijdig heeft stopgezet. Dit geeft aanzet tot een nieuw huisbezoek en opvolging van het dossier.
14. ■ - **Ruisbroek** ontvankelijk - gegrond - deels opgelost (+ overschrijden 45 dagen)
Klacht over luidruchtige ruzies en het niet-aanlijnen van een hond in de gangen van het appartementsgebouw. ■ heeft een daarnaast een grote huurachterstand bij de maatschappij. Door agressieve uitvallen komt daar een factuur bij van het beschadigen van beide liften. Diezelfde dag deelt hij ook slagen en verwondingen uit aan de politie die hem komt ophalen. Verschillende bezoeken, ook met wijkagent(en), gesprekken en brieven geven enkel tijdelijk rust in het gebouw. Gezien de veelheid van problemen wordt ■ justitiële vervolgt, met als resultaat een afbetalingsplan dat gekoppeld is aan voorwaarden waardoor de rust in het appartementsgebouw moet terugkeren.
15. ■ - **Hoeilaart** ontvankelijk - gegrond- opgelost
Een bewoner laat de garage gebruiken door een vriend om aan diens auto te werken en hem te parkeren. Noch bewoner, noch vriend huren een garageplaats. Via het nummer op de 'te koop' affiche op de auto is er contact met de, zich erg vijandig opstellende, eigenaar. De eigenaar wordt verwittigt dat de auto weggesleept zal worden. Hij verwijdert diezelfde dag nog zijn auto uit de garage en is niet meer terug gekomen.
16. ■ - **Ruisbroek** ontvankelijk - gegrond - opgelost
In de inkomhal van het appartementsgebouw ligt hondenpoep. De poetsvrouw vraagt interventie. Camerabeelden worden uitgeplozen. De dader wordt herkend, hij krijgt een schrijven met een foto met zichzelf, de hond en de hondenpoep. Er zijn geen verdere incidenten.
17. **Anoniem - Gooik** onontvankelijk (anoniem) - ongegrond
Er wordt melding gemaakt van fraude. De man in kwestie is echter al bekend bij onze diensten. Er werd in het verleden fraude vastgesteld, de man werd verplicht zich in te schrijven bij de maatschappij. Na het opnieuw bekijken van de zaak blijkt zijn dossier nog steeds in orde.
18. ■ - **Ruisbroek** ontvankelijk - (deels) gegrond - opgelost
Klacht van de wijkagent. Een huurder belt iedere week over geluidsoverlast en pesterijen door de burens. Bezoek aan ■ met wijkagent. ■ heeft een te grote interesse in haar burens en wil hen graag zeggen hoe zij het beter kunnen doen. De maatschappij bood in het verleden al een andere woonst aan

(evenwel een kleinere woonst om de mutatie te verantwoorden). Zij ging hier niet op in. Als één klacht opgelost wordt, volgt er een andere. ■ vindt graag een luisterend oor. Na het gesprek stoppen de telefoons.

19. ■ - **Gooik** - onontvankelijk (politiebehandeling)

De auto van de burens staat geregeld voor haar garagebox geparkeerd. De huurder wordt aangeraden de politie te bellen.

20. ■ - **Hoeilaart** - ontvankelijk - gegrond - opgelost (buiten 45 dagen)

Twee huurders, met elk een handicap, delen een gemeenschappelijke gang. ■ zet vanaf dag één zijn scooter, nodig wegens een handicap, in de gemeenschappelijke gang. Bij een recente aanschaffing van een rolstoel door de andere huurder, staat de scooter in de weg. Huurder één wenst de scooter echter niet weg te nemen. Het conflict escaleert met wederzijdse bedreigingen. Tijdens gesprekken met beide partijen trekken beide huurders de noodzaak en de ernst van de handicap van de ander in twijfel. Dienst leefbaarheid overlegt met de technische dienst. Zij bieden ■ een specifieke oplossing aan met het voorstel een scooterberging neer te zetten. De scooter wordt niet meer in de gang geplaatst.

21. ■ - **Liedekerke** - ontvankelijk - gegrond - opgelost

Ongeoorloofd parkeren in de garage en vuilnis achterlaten. Verdinking van fraude. De huurder laat haar partner iedere avond in de garage parkeren terwijl zij geen standplaats huurt. De man blijft vervolgens bij haar slapen. Na verschillende onbeantwoorde waarschuwingsbrieven, krijgt zij een huurcontract voor de garage. Pas dan neemt zij contact op met de maatschappij. Zij wenst de identiteit van de partner niet prijs te geven. Ze zal de huur voor de garage betalen en de man zal minder dan vier dagen per week komen logeren.

22. ■ - **Hoeilaart** - ontvankelijk - gegrond - (deels) opgelost (buiten 45 dagen)

Pesterijen door de bovenbuur. Vuilnis en water komen terecht op het terras van de klager. De bovenbuur ■ spuit zijn terras af met de brandslang die aan de muur naast zijn appartement bevestigd is. Een gesprek met de klager samen met dochter en wijkagent geeft nog meer pesterijen prijs. ■ geeft niet thuis. De vriendin van ■ stuurt een brief waarin ze haar onderbuur aanklaagt voor het binnen gooien van een emmer water in het appartement. Via het OCMW worden verschillende - ijdele - pogingen gedaan om tot een gesprek te komen met ■. Via een algemene brief aan alle bewoners wordt gevraagd of zij last hebben van onenigheden. Slechts één melding over ■ komt binnen. De wijkagent schetst een negatief beeld van ■. Ondertussen worden bewijzen zichtbaar van het gebruik van de brandslang. Waterschade aan het gebouw en aan het plafond en de muren van de onderbuur als gevolg. ■ krijgt één aangetekende waarschuwing over zijn gedrag, en ééntje met som van de te betalen kosten. Het OCMW houdt zeer aanklappend een stukje begeleiding aan ■. De klagster wordt gevraagd alle verdere pesterijen te melden. Er worden geen pesterijen meer gemeld. De Justitie-assistent van ■ zoekt contact. De diensten Volkshuisvesting, OCMW en justitie-assistent maken plannen om allen samen met M. zijn mogelijkheden en moeilijkheden te bespreken.

23. ■ - **Hoeilaart** - ontvankelijk - gegrond - opgelost (buiten 45 dagen)
Huurder belt een aantal keer per week zowel naar de maatschappij als naar de wijkagent. Iedere keer als zij haar appartement verlaat wordt er gestolen. De verdenking valt eerst op de Volkshuisvesting nadien op de buurman. Na verschillende gesprekken mag ook haar huisarts gecontacteerd worden. Deze spreekt van een paranoïde stoornis. ■ wilt echter niet meer naar de huisarts. ■ . wantrouwt iedereen. ■ voelt zich verlaten, opgejaagd en blijft geheel alleen over. Na verschillende gesprekken met ■ mag het CAW geïntroduceerd worden. De begeleiding met het CAW loopt.
24. ■ - **Ruisbroek** - ontvankelijk -gegrond - opgelost
Geuroverlast in de gang. Bij bezoek blijkt ■ te lijden aan de gevolgen van een hersenbloeding. Contact met het OCMW werd gelegd. ■ poetsvrouw is vaak ziek. ■ kon niet meer blijven wonen in het appartement en vond snel een verzorgingstehuis.
25. ■ - **Ruisbroek** - ontvankelijk - gegrond - onopgelost
Via het huurderscomité wordt ■ aangeduid als probleemhuurder. Verschillende klachten worden geuit zoals luidruchtige ruzies, agressief bezoek, aanbellen bij burens om te bedelen om geld, drank en drugs, drugsgebruik e.a. Het bezoek (samen met de wijkagent) levert een fikse argumentatie op met de huurder. Alles wordt ontkent en ■ stelt zich aanvallend op. De huurder krijgt schriftelijk een waarschuwing met voorwaarden over hoe ■ zich dient te gedragen. De klachten verdwijnen maar steken later terug de kop op. Opvolging is nodig.
26. ■ - **Ruisbroek** - ontvankelijk -gegrond -opgelost
Medebewoners melden bijwoning. De eerste brieven naar ■ worden genegeerd, tot de inkomsten op 99.999 worden gezet. Na verdere weigeringen wordt het de huurders duidelijk dat het probleem pas in orde komt als de fraude stopt. De huurder schrijft zich in bij de maatschappij.
27. ■ - **Liedekerke** - ontvankelijk - gegrond - opgelost
Begeleiding van het OCMW laat weten dat de bovenbuur ■ 's nachts zijn wasmachine opzet en haar cliënt hierdoor niet kan slapen. ■ wordt aangeschreven met de vraag rekening te houden met eventuele geluidsoverlast. Zijn moeder neemt contact en zegt dat ■ geen wasmachine heeft. De situatie escaleert en de huurders, beiden met woonbegeleiding, worden angstig. De begeleiding wordt gevraagd om een gesprek te laten doorgaan tussen beide partijen om zo meer begrip te krijgen. De klachten stoppen.
28. ■ - **Gooik** - ontvankelijk - gegrond - deels opgelost
Overwoekering van achter-, zij- en voortuin. Verschillende bezoeken, telefoons en brieven bewegen de huurder uiteindelijk om actie te ondernemen. De tuin ondergaat een positieve transformatie. ■ blijft echter weigeren de hagen te knippen.
29. ■ - **Ruisbroek** - ontvankelijk - gegrond - opgelost

De leden van het huurderscomité melden een vermoeden van fraude. ■ blijft ontkenning tijdens gesprekken in de ontvangstruimte terwijl de zaak erg duidelijk is. Uiteindelijk wordt haar partner en vader van haar kinderen ingeschreven bij de Volkshuisvesting.

30. Anoniem - Liedekerke - onontvankelijk (anoniem) - ongegrond - opgelost

Een huurder van een klein appartementencomplex belt anoniem met een klacht over geluidsoverlast van de buurvrouw. Andere -gekende- bewoners worden telefonisch bevestigd over mogelijke klachten. Er wordt gewag gemaakt van een ruzie tussen de klager en de buurvrouw. Er komen geen verdere klachten binnen.

31. ■ - Ruisbroek - ontvankelijk -gegrond - opgelost

Een medebewoner maakt melding dat ■ frauduleus verblijft bij onze huurder. Onderzoek wordt gedaan. ■ en de huurder werken goed mee. Zij kunnen bewijzen voorleggen van het bezit en van het bewonen van een huis in dezelfde straat als waar onze appartementen gesitueerd zijn. De getuigenissen van de beschuldigen kloppen. Er is geen fraude. De beschuldigingen worden niet herhaald.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

De lokale huurderscomités werden (her)opgestart.

Omdat we weten dat sociale controle belangrijk is om klachten te helpen voorkomen is het belangrijk dat er regelmatig huurderscomités georganiseerd worden. Dit is een kanaal waarlangs de sociale huisvestingsmaatschappij veel extra informatie kan inwinnen.

Er zijn aanpassingen gebeurt in de ICT toepassing om klachten beter op te volgen en op te lijsten.

Dit is een hulpmiddel voor de klachtenbehandelaars. Huisbezoeken kunnen nu geregistreerd worden en er is mogelijkheid om aan te duiden wie het bezoek uitvoert en om welke reden. Na het huisbezoek kan er een kort sociaal verslag opgeslagen worden in het huurdersdossier zodat iedereen die recht

heeft op deze *know how* dit beter kan opvolgen.

Er is voortaan één contactpersoon per gemeente. Deze recente taakherverdeling zal er nu één medewerker verantwoordelijk zijn voor de klachtendossiers per gemeente. Dit zorgt voor een betere service ten opzichte van de huurders. Een vast aanspreekpunt maakt het voor de bewoners makkelijker om te weten wie ze kunnen aanspreken of aanschrijven, het geeft hen vertrouwen om meldingen te maken ook indien ze dit discreet willen doen.

Anderzijds geeft het ook meer ruimte om meldingen sneller te behandelen om zo te voorkomen dat ze uitgroeien tot een klacht.

De banden met OCMW en de woonwinkel zijn nauwer geworden. Twee maandelijks wordt er overleg gepleegd om dossiers te bespreken. Iedere dienst wint hierbij informatie en de huurders krijgen sneller de hulp die ze nodig hebben.

Deze multidisciplinaire aanpak zorgt ervoor dat belangrijke informatie over de diensten heen gaat zonder het beroepsgeheim n te schenden.

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

We trachten de huurderscomités nog verder uit te breiden en meer draagkracht te geven.

Het is belangrijk om deze mensen een gevoel van verantwoordelijkheid te geven m.b.t. de leefbaarheid in hun eigen wijk en anderen ook aan te sporen deze verantwoordelijkheid mee te dragen.

De maatschappij voert inspecties uit bij huurders waar er meldingen of klachten over zijn. Daarnaast voert de maatschappij ook algemene wooninspecties uit per wijk, straat of appartementsgebouw.

Hierdoor krijgen we meer informatie van huurders over andere huurders. Huurders spreken elkaar ook aan, het wordt soms een middel om een praatje te slaan en informatie uit te wisselen.

Idealiter wenst de maatschappij deze standaard controlebezoeken opdrijven in het kader van preventie van klachten. Door gestructureerd te werk te gaan en 'grotere gebieden' gezamenlijk te bezoeken kan men meer mensen bereiken en tijd besparend te werk gaan.

De samenwerking met CAW wordt verder onderhouden: Project Preventieve woonbegeleiding.

Het aantal dossiers waarbij een CAW medewerker wordt betrokken ligt nu nog relatief laag.

Door sneller de beslissing te nemen of de nood in te zien van extra begeleiding kunnen klachten voorkomen en sneller opgelost worden.

Deze gedeelde verantwoordelijkheid met de mensen van CAW heeft in het verleden zijn vruchten reeds afgeworpen en wordt door de maatschappij vaak als positief ervaren.

De sociale dienst volgde een opleiding om de klachtenprocedure te verbeteren.

De aanvullende opleiding waarbij specifiek op onze sector wordt toegespitst komt er nog aan. We zullen na afronding van de twee opleidingen onze klachtenprocedure kunnen uitbreiden en de telefonische klachten met meer structuur aanpakken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: *Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting*

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: micheline.vanderpaelt@volkshuisvesting.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	79
Aantal ontvankelijke klachten:	76

Aantal (deels) gegronde klachten:	51
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	59
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Ten opzichte van 2016 bleef het aantal klachten ongeveer hetzelfde.

*Klachten betreffende het onderhoud van de gemeenschappelijke delen in de verschillende gebouwen en door verschillende onderhoudsfirma's werden genoteerd als 1 klacht. Meestal beweren de huurders dat de firma's niet regelmatig komen of heel oppervlakkig de grond dweilen.

*Ook de klachten over de onderhoudsfirma voor de centrale verwarming werd in 1 klacht gebundeld. Hier zijn de meeste klachten over de herhaaldelijke tussenkomsten vooraleer de problemen opgelost zijn en het gebrek aan wisselstukken waardoor de huurders lang moeten wachten op herstelling.

*Andere problemen van centrale verwarming hebben te maken met de firma [REDACTED]. Bij het CHM-systeem mogen en kunnen enkel zij aan het telwerk van de meters werken. Door een intern probleem bij deze firma kunnen zij deze herstellingen niet meer uitvoeren en dient de firma [REDACTED] dit bij op te nemen in hun planning.

*Problemen van elektriciteit waren te wijten aan de langere ziekteperiodes van het personeel van de firma [REDACTED] en de afwezigheid van sommige huurders bij het herstellen van een parlofooninstallatie in een hoogbouw.

*sanitair kan niet altijd door ons personeel opgelost worden. Kleine herstellingen zijn geen probleem, maar wanneer er breekwerk of opzoekingswerken aan te pas komen moeten we beroep doen op externe firma's waardoor er heel wat tijd verloren gaat.

*de lange herstellingstermijn van schrijnwerk heeft meestal te maken met de oudere systemen waarvoor nog heel moeilijk vervangstukken te vinden zijn, waardoor wij beroep moeten doen op een externe firma.

*Er blijven nog steeds de meldingen over water in de kelders van reeds gerenoveerde woningen.

-nieuwbouw + renovatie : onafgewerkte herstellingen blijven hangen en aannemers plannen later 1 klusjesdag.

*De ploeg arbeiders werd aangevuld met 1 bijkomende gemotiveerde persoon, spijtig genoeg is een andere onderhoudsman uitgevallen voor langere tijd wegens ziekte.

*Vertrokken huurders laten hun woning in erbarmelijke staat achter waardoor wij ons personeel moeten inzetten in het verhuur klaar maken van de woningen. Hierdoor kunnen zij ook niet verder werken aan de gewone herstellingen

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

*Er werden 2 nieuwe externe dakwerkers gecontacteerd, zodat de laatste maanden van 2017 deze herstellingen sneller afgehandeld konden worden.

*Met bijkomende externe firma's voor het in orde zetten van leegstaande verwaarloosde woningen heeft ons personeel de laatste maand meer tijd om de kleinere herstellingen uit te voeren, dit heeft nog niet zoveel invloed op de herstellingen van 2017.

*Nieuwe onderhoudsfirma's werden aangesteld voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen in de gebouwen. Wij hopen dat dit de gewenste resultaten oplevert.

*In de komende maanden zou een bijkomende arbeider aangeworven worden.

*Het probleem van het water in de kelder werd aangepakt. Als proefproject werd een waterpomp geïnstalleerd die het water wegpompt zodra aanwezig in de kelder en in de gemeenschappelijke inkom werd een bijverwarming geplaatst om condensatie te voorkomen. Zodra wij zien dat dit het gewenste resultaat heeft kan overwogen worden om dit in de andere probleemkelders ook te installeren.

*De regelmatige vergaderingen met Engie Cofely (onderhoudsfirma cv) blijven doorgaan en worden kort opgevolgd.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij:

Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Rikkie Heeman - rikkie.heeman@volkswoningen-sint-gillis-ws.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Klacht 1/2017: De maatschappij ontving in februari 2017 een schriftelijke klacht van een huurder in [REDACTED] Nieuwkerken-Waas omtrent beschadigingen aan de isolatie van het dak (vochtplekken) en dat er minstens één draagbalk en diverse pannenlatten volledig verrot zijn. De huurder had reeds zelf maatregelen getroffen en voorlopige verstevigingen aangebracht aan de draagbalken en volgt de verdere evolutie op ter controle. Gezien de algemene slechte toestand van het dak die in het verleden ook al regelmatig problemen van lekkage heeft gegeven, vraagt de huurder een structurele oplossing door de plaatsing van een volledig nieuw pannendak. De slechte staat van de daken is een gekend probleem bij de woningen in deze [REDACTED]. Daarom heeft het bestuur in mei beslist tot een structurele oplossing voor de vervanging van de daken van alle betrokken woningen in deze buurt. In totaal gaat het om de vervanging van de daken van 10 woningen ([REDACTED] [REDACTED]). In mei werd een architectenbureau [REDACTED] te Sint-Niklaas) aangesteld om een bestek op te maken, plannen te tekenen en een bouwdoos voor te bereiden. Aangezien dit architectenbureau de opdracht niet kon opnemen, heeft het bestuur in augustus beslist om [REDACTED] architectenbureau aan te stellen, die reeds een ander bouwdoos van de Maatschappij in voorbereiding had, nl. de vervanging van 26 daken in Meerdonk. In oktober 2017 zijn alle daken in [REDACTED] in Nieuwkerken-Waas ter plaatse opgemeten geweest. Momenteel worden alle plannen opgesteld en wordt de aanbesteding voorbereid. De start van de uitvoering van de werken is voorzien uiterlijk tegen september 2018.

Klacht 2/2017: De maatschappij ontving via in december een aangetekend schrijven in verband met een klacht van een huurder in [REDACTED] Stekene omtrent ernstige vochtproblemen in de woning door een kapotte dakgoot.

De dakgoten in deze woonbuurt vormen reeds enkele jaren een probleem. Daarom was reeds in april van 2017 een raamovereenkomst afgesloten voor de systematische vervanging van de dakgoten in deze woonbuurt. De werken zijn reeds gestart in de aanpalende straten, doch de betrokken woning was op het ogenblik van de klacht nog niet aan bod gekomen.

Bij ontvangst van de melding voor de betrokken woning op 5 december is de technisch coördinator van GMVW onmiddellijk de situatie ter plaatse gaan bekijken. Er bleek inderdaad een zeer ernstige lek te zijn ontstaan in de hoek van één van de gevels, een afvoerbuis was bovendien losgekomen. Nog diezelfde dag werd een bestelbon opgemaakt, gericht aan de aannemer aan wie ook het raamcontract was toegewezen om dringend de herstelling te gaan uitvoeren (in afwachting van de toekomstige definitieve vervanging van de dakgoten).

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Zie punt 2

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

aan de gemelde gebreken zal een structurele oplossing worden geboden, waarbij het dak van de betrokken woning, maar ook van de woningen van dezelfde buurt met gelijke problematiek, volledig zullen vernieuwd worden, met inbegrip van isolatie en dakgoten. Het bouwdoossier is momenteel in voorbereiding; uitvoering is gepland in najaar 2018.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: GOED WONEN.RUPELSTREEK cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Walter VAN DEN HEUVEL

walter@gwrupel.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
--	----------

Aantal (deels) opgeloste klachten:	5
---	----------

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Hacosi
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Leen Alloing, leen.alloing@hacosi.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Klacht 1: de huurder heeft klachten omtrent de wijze van dienstverlening door Hacosi. Het betreft het niet uitvoeren van de door de huurder geformuleerde technische opmerkingen aan de woning die de huurder huurt – **ongegrond**.

De huurder wenste dat Hacosi een rooster plaatste aan de verluchting in de kelder om eventueel vuil dat via de schouw naar binnen valt te vermijden. Zulke werkzaamheden kunnen niet uitgevoerd worden en dit om CO-intoxicatie te voorkomen. Een rooster kan verstopen en de goede werking van de verluchting in het gedrang brengen. Dit werd reeds eerder door een techniekier tijdens de interventie aan de huurder uitgelegd.

De huurder gaf bij zijn klacht aan dat het onderhoud van de verwarmingsketel niet werd uitgevoerd binnen de 2 jaar na het vorige onderhoud. Nazicht bij de firma die instaat voor het onderhoud wees uit dat er tijdig een onderhoud werd uitgevoerd in opdracht van Hacosi.

Betreffende de andere klachten (oa. het slecht aflopen van water op het dak van de garage, slecht functioneren van het slot) werd niet eerder een melding gemaakt bij de technische dienst. De eerste melding was in het kader van de klacht.

Klacht 2: de huurder zijn klacht heeft betrekking op de wijze van dienstverlening door Hacosi, meer bepaald de lange behandeltermijn van de door de huurder geformuleerde technische opmerkingen en vragen aangaande het appartement dat de huurder huurt. – **deels gegrond**

Tijdens een huisbezoek van de sociale dienst van Hacosi formuleerde de huurder enkele vragen omtrent de technische toestand van het appartement. De sociale dienst maakte deze vragen tijdig over aan de technische dienst. De technische dienst liet na tijdig de huurder te informeren over zijn vragen. Pas na het uiten van de klacht werd alsnog de gevraagde uitleg verschaft.

Met betrekking tot de klacht over het niet herstellen van de losse afvoerpijp weigerde de huurder de techniekier toegang tot het terras via zijn appartement. Wegens de veiligheid is het de techniekier echter niet toegestaan deze herstelling via een ladder uit te voeren. Dit werd nogmaals meegedeeld aan de klager. Er werd een nieuwe afspraak gemaakt met de huurder om alsnog via het appartement de afvoerpijp te herstellen.

Klacht 3: De huurder huurt een appartement in een complex waar er een gemeenschappelijke zaal ligt. De klacht heeft betrekking op het feit dat de huurders deze zaal niet enkel gebruiken voor interne activiteiten maar ook voor externe activiteiten. - **ongegrond**

De gemeenschappelijke zaal biedt aan de bewoners een ruimte om elkaar te ontmoeten en gezellig samen te zijn. Voor het dagelijks gebruik kan deze zaal door de

huurders vrij gebruikt worden. Zoals eerder in de bewonersvergadering werd afgesproken kan een huurder via een schriftelijke aanvraag het gebruik van de zaal aanvragen voor externe activiteiten zoals o.a. een familiefest. Iedere aanvraag wordt geëvalueerd door Hacosi en de huurder kan enkel de zaal gebruiken na goedkeuring van Hacosi. Huurders krijgen hiervan een schriftelijke bevestiging waarbij ook steeds duidelijk nogmaals de afspraken van het gebruik van de zaal worden vermeldt. Tot op heden hebben de bewoners zich steeds gehouden aan deze afspraken.

Het appartementencomplex is sinds december 2013 opgenomen in het lokaal toewijzingsreglement en de appartementen worden met voorrang toegewezen aan ouderen, met name personen ouder dan 65 jaar. Hacosi zet hierbij bewust in op het faciliteren van een ontmoetingsruimte voor deze ouderen, waarbij ze op aanvraag ook voor externe activiteiten (mits goedkeuring) de zaal kunnen gebruiken.

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 is Hacosi een traject gestart rond klantgerichtheid waarbij de medewerkers in de eerste fase een interactieve opleiding kregen van hoe Hacosi verwacht dat een medewerker handelt in zijn omgang met de klanten. Tijdens de opleiding worden er aandachtspunten meegegeven waarop men moet letten om een situatie niet te laten escaleren en ten allen tijde klantgerichtheid/klantvriendelijkheid te laten primeren.

De 10 belangrijkste aandachtspunten in het dagelijks contact met onze klanten is ook opgenomen in een praktische fiche 'Bij Hacosi komen de klanten altijd van rechts' waarbij alle medewerkers steeds een leidraad hebben in hun omgang met de klanten.

In het najaar van 2017 werd er een vervolg gebreed aan dit traject met een opleiding waarbij de medewerkers zelf op voorhand dienden aan te geven waartegen ze nog aanlopen in hun contacten met klanten. Tijdens deze vervolgopleiding werd dan ook specifiek aan deze punten gewerkt.

Een groot deel van de klantencontacten zijn opgenomen in de geïnventariseerde processen van Hacosi. In 2018 voorziet Hacosi een opleiding time-management, waarbij de medewerkers oa. tools krijgen aangereikt om hun toebedeelde taken gestructureerd uit te voeren. Een goed time-management zal er mede voor zorgen dat de klanten tijdig een antwoord op hun vragen ontvangen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Helpt Elkander
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ann Goerlandt, ann.goerlandt@helpt-elkander.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Er werden in 2017 in totaal 3 klachten geregistreerd t.o.v. 7 klachten in 2016 en 21 klachten in 2015.

Er werden geen klachten ontvangen m.b.t. de dienst verhuering. M.b.t. technische dienst werden er 3 klachten ontvangen, waarvan 2 gegrond.

Een mogelijke verklaring voor de daling van het aantal klachten kan gevonden worden in het feit dat de huisvestingsmaatschappij sinds enkele jaren van start is gegaan met het meer actief betrekken van huurders in haar beleid door allerhande “korte” tevredenheidsenquêtes in te voeren.

Zo is het nu de regel dat

- Bij renovatiewerken de huurders via een enquête worden bevraagd zowel voor uitvoering van de werken als na uitvoering van de werken;
- Nieuwe huurders en herhuiste huurders ontvangen een enquête wanneer zij enkele maanden in huur zijn
- Ook huurders die hun woning opzeggen ontvangen een enquête

De huisvestingsmaatschappij probeert vervolgens in de mate van het mogelijke rekening te houden met de opmerkingen die huurders ons in deze enquêtes overmaken.

Voorts werd er in 2017 verder aandacht besteed aan het correct informeren van de huurders. Sedert medio 2017 is het zo dat elke nieuwe huurder een info-map – welkomstmap van de huisvestingsmaatschappij ontvangt waarin alle relevante info op een geordende manier aan de huurder wordt overgemaakt. De info-map biedt ook de mogelijkheid aan de huurder om alle briefwisseling die hij/zij van de huisvestingsmaatschappij krijgt, hier in te bewaren.

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 januari 2017 werd beslist om een nieuw softwarepakket “sociopack 2020” en scansoftware “docpro” aan te kopen. Bedoeling was om via deze software de binnenkomende meldingen beter te monitoren. De implementatie van de software loopt echter vertraging op en is nu gepland voor 2018.

Het belangrijkste doel van de huisvestingsmaatschappij in 2018 is het operationeel maken van deze nieuwe software.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Het Lindenhof
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sharon Bocher
Sharon.bocher@lindenhof-wonen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
--	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
---	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

- Lawaaihinder: 3 van de 4 klachten zijn lawaaioverlast.
Bij 2 van de 3 dossier werd het CAW preventieve uithuiszetting ingeschakeld. 1 daarvan werd afgesloten. De kinderen werden geplaatst. Toch komen er momenteel nieuwe meldingen binnen.
De andere is nog steeds bezig ondertussen ook in samenwerking met de wijkagent.
De persoon zonder begeleiding van het CAW werd geïnstitutioneerd. En werd er huuropzeg gegeven.

- Verhuis: Een mevrouw wou intern muteren omdat ze geen mooi uitzicht heeft. Het directiecomité heeft dit negatief beoordeeld.

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 samenwerking met Het CAW preventieve uithuiszetting loopt goed. Maar ook zij ondervinden dat het thema lawaaihinder, burenruzies en dergelijke moeilijke problematieken zijn om dit op te lossen.
De samenwerking met de wijkagenten loopt ook zeer vlot.

5) Agendapunt 7: Klachten:

✓ Forse toename van gemiddelde doorlooptijd klachten heeft te maken met 2 klachten:

- 1 klacht met betrekking tot herstellingswerken: deze kon niet uitgevoerd worden omdat de huurder drie maanden gehospitaliseerd was en woning aldus niet toegankelijk was.

In principe wordt binnen het klachtenbeleid van Hulp in Woningnood niet echt rekening gehouden met de duur van de herstellingen gezien de bouwmaatschappij daar zelf geen grip op heeft. De bedoeling is uiteraard de uitvoertermijn zo beperkt mogelijk te houden. Dit gebeurt door de aannemers korter op te volgen.

Bij deze klacht heeft het te maken met de toegankelijkheid van de woning.

- 1 aanhoudende klacht met betrekking tot psychische problemen.
Zonder rekening te houden met deze 2 klachten die een looptijd hebben van meer dan drie maanden, bedraagt de gemiddelde looptijd 17,35 dagen.
- ✓ Verder werd ook navraag gedaan bij de collega-maatschappijen.
 - Gemiddeld zijn het aantal klachten veel lager omdat er heel wat meldingen

(vooral ter hoogte van herstellingen en leefbaarheidsproblemen) niet als klacht worden geregistreerd bij de andere bouwmaatschappijen.

- Enkel administratieve zaken zoals klachten betreffende de afrekening huurlasten en huurwaarborgen , klachten die via de Ombudsdienst lopen worden als klacht beschouwd.

Hieruit kan afgeleid worden dat een echte vergelijking met andere maatschappijen geen correct beeld geeft.

Er zijn geen verdere aanvullingen en/of opmerkingen op het verslag. **De Raad beslist** het verslag van 22/01/2018 unaniem goed te keuren.

Punt 7. Bespreking en beslissing klachtenbeeld 2017.

1) Aantal klachten:

In 2017 ontvingen wij 21 klachten, waarvan:

- 19 ontvankelijk:
 - 19 gegrond
- 2 onontvankelijk:
 - 1 anonieme klacht
 - 1 klacht omwille van afpersing, mishandeling waarvoor reeds een gerechtelijke procedure loopt. Regelgeving en beleid bepalen dat dit een onontvankelijke klacht is.

De gemiddelde doorlooptijd van de klachtenbehandeling is 29,90 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.

Alle klachten ontvingen we rechtstreeks van de burger via:

- brief: 10
- mail: 7
- telefoon: 1
- bezoek: 3.

2) Aard van de klacht:

De klachten werd onderverdeeld als volgt:

- Leefbaarheid: 12
 - Hondenpoep op gemeenschappelijke groenruimten, sluikestorten
 - Blokkeren van lift, verlichting, knoeien aan parlofonie, plaatsen camera.....
 - Geluidsoverlast, nachtlawaai
 - Niet onderhouden tuin bij burens, geurhinder, geblaf hond
 - Psychische problemen
- Herstelingswerken: 3
 - Ontregelde parlofonie

- CV defect: gemaakte afspraken worden niet nageleefd
- Verouderde badkamer
- Sociaal: 2
 - Partner zou tijdelijk inwonen bij huurder. Huurder meldde dat dit tijdelijk is wegens ziekte.
 - Bezoekers van huurders parkeren auto in gemeenschappelijke en te betalen garageplaats.
- Veiligheid: 1
 - Brandalarm bij bejaarde bureu. Het betreft een bejaard koppel. De man is recentelijk overleden . De vrouw is opgenomen in het rusthuis.
- Sluikstorten: 1
 - Stapelen van vuilnis in gemeenschappelijke garage.

De meeste klachten bevinden zich in de categorie leefbaarheid en hebben voornamelijk betrekking op geluidsoverlast, nachtlawaai en onverdraagzaamheid tussen de huurders.

3) Toegankelijkheid van het klachtenbeleid:

De klachten werden ontvangen op het kantoor van de bouwmaatschappij via brief, mail, telefoon en bezoek aan het kantoor. De klachtenbehandeling, procedure en klachtenformulier zijn vermeld op de website. Er is een vlotte bereikbaarheid van de klager naar CVBA HIW toe.

4) Conclusies klachtenbeleid 2017:

Uit het klachtenbeleid 2017 stellen we vast dat:

- 18 van de 19 klachten opgelost zijn.
- De onopgeloste klacht gaat over uit te voeren plakwerken aan de muren in de hal van een huurwoning. Huurder werd drie maanden gehospitaliseerd. Het doorgestuurde werkorder wordt verwacht uitgevoerd te zijn half februari.
- Zoals vorig jaar situeert het klachtenbeeld zich vooral op moeilijke samenlevingsvormen en psychische problemen.
- Er wordt steeds meer beroep gedaan op de diensten van het CAW en de diensten van geestelijke gezondheidszorg om aan hieraan tegemoet te komen.
- Vanuit een gevoerde tevredenheidsenquête kan gesteld worden dat de huurders over het algemeen tevreden zijn.

Vragen:

- Is er een zicht op het aantal klachten bij andere maatschappijen?
- De doorlooptijd, behandelingstermijn van de klachten is vrij hoog: 30 dagen. Vorig jaar was dit 13 dagen.

De Raad neemt akte van deze klachtenrapportage en beslist:

- navraag de doen bij de andere kleine vennootschappen naar het aantal klachten
- na te gaan hoe het komt dat er een forse toename is van de gemiddelde doorlooptijd
- de klachtenrapportering uiterlijk 09 februari 2018 over te maken aan de Vlaamse Ombudsdienst en RWO Inspectie.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: *INTER-VILVOORDSE MAATSCHAPPIJ VOOR HUISVESTING CVBA*

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: *VERRECKT Ria*
r.verreckt@intervilvoordse.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	4
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal (deels) gegronde klachten:	3
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	3
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

De klacht die werd bestempeld als niet ontvankelijk had te maken met de aanvraag voor een mutatie naar een aangepaste woongelegenheid. Vermits wij hieromtrent de geldende reglementering en toewijzingsregels moeten toepassen kon hier tot nu toe geen gevolg aan gegeven worden.

De overige klachten gingen allemaal over betwistingen betreffende kostennota's voor uitgevoerde werken. De meeste klachten hebben te maken met het feit of een herstelling al dan niet ten laste is.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Aan elke huurder wordt de infobrochure "ZieZo!... bezorgd. In deze brochure wordt in duidelijke taal omschreven welke herstellingen ten laste zijn en op welke manier men zijn huurwoning beter kan onderhouden.

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

Voor de behandeling van onze klachten werd de maximum behandeltermijn niet overschreden en werd iedere klacht beantwoord en eventueel opgelost binnen een termijn van maximum 5 werkdagen. Zelfs als aan het probleem niet direct kon verholpen worden, stellen wij steeds een mogelijk alternatief voor. Wij blijven ernaar streven om elke klacht op een zo correct mogelijke manier op te lossen!



IZEGEMSE BOUWMAATSCHAPPIJ

BRUGSTRAAT 16
8870 IZEGEM

C.V.

Gesticht op 18 mei 1923
Erkend door de Nationale Maatschappij
voor de Huisvesting op 8 februari 1923
onder nr. 322; en erkend door de
Vlaamse Huisvestingsmaatschappij
op 19 maart 1991 onder nr. 322.
Tel. (051) 30.49.62 - Fax (051) 31.35.30
Postrekening: 000-0114582-25
Ondernemingsnummer: 0405.573.133

Vlaamse Ombudsdienst
Tav dhr Robert Willems
Tav dhr Bart Weekers

O./Ref.: sb/2018/ 146
Uw/Ref:

Izegem, 7 februari 2018

BETREFT : Klachtenrapportage voor 2017

Geachte,

Als bijlage vindt u de klachtenrapportage van de Izegemse Bouwmaatschappij
met betrekking tot klachtenbehandeling voor het jaar 2017.

We hopen u hiermee voldoende te hebben ingelicht,
Hoogachtend,

Voor de Izegemse Bouwmaatschappij
Voor de Directeur,
Johan Denolf

Io Sabine Baert

Burgerlijke vennootschap die de rechtsvorm van een coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid met een sociaal oogmerk heeft
aangenomen en ingeschreven is in het register van de burgerlijke vennootschappen die de vorm van een handelsvennootschap hebben
aangenomen ter griffie van de Rechtbank van Koophandel van Kortrijk onder het nr.2.Vennootschap onderworpen aan de Huisvestingscode

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Izegemse Bouwmaatschappij
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Johan Denolf en Sabine Baert
Johan.denolf@izegemsebouwmij.be // sabine.baert@izegemsebouwmij.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	30
Aantal ontvankelijke klachten:	30

Aantal (deels) gegronde klachten:	21
--	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	17
---	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Financieel aspect: 4

- a) 2 opmerkingen, meldingen via Huurdersbond i.v.m. niet-akkoord met aangerekende kosten aan huurder. Huurders hebben extra uitleg gekregen i.v.m. procedure aanrekening kosten + extra uitleg bewonersreglement
- b) 1 opmerking, melding via Advocaat OCMW i.v.m. afrekening huurwaarborg van de vertrokken huurder - de extra uitleg werd aanvaard
- c) 2x betwisting doorgerekende kosten - het betreft eenzelfde huurder die kost wat kost voet bij stuk wil houden

Technisch aspect: 1

- a) 1 klacht i.v.m. weerkerende problemen met cv en sanitair: probleem is opgelost - was wachten op de vervangingsstukken

Sociaal aspect: 25

- a) 7x melding of opmerkingen in verband met burenoverlast van dezelfde site - huurders "beschuldigen" elkaar van domiciliefraude, overlast muziek, storende huisdieren...
Er werd in dit kader voorheen reeds een aantal bijeenkomsten georganiseerd vanuit de IBM met alle huurders van het desbetreffend woonerf, samen met onze Directie en met de relatiebeambte van Stad Izegem om tot een compromis te komen. Deze inspanningen, goedbedoelde gesprekken en raadgevingen zijn een tijd in dovemansoren terechtgekomen. De huurders werden in een algemeen schrijven opnieuw herinnerd aan voornoemde bijeenkomsten en inspanningen van diverse actoren. Alle huurders werden in die zin opnieuw op hun eigen verantwoordelijkheid gewezen (responsabilisering).
- b) 1x klachtmelding door een lokaal politiek ambt i.v.m. kattenoverlast. Er wordt momenteel nog steeds gepoogd betrokken huurder intensief te begeleiden vanuit diverse hoeken (OCMW, IBM). De huurder blijft evenwel volharden.
- c) 1x klachtmelding i.v.m. overlast hond buurman - huurders zijn onderling tot een oplossing kunnen komen
- d) 3x klachtmelding i.v.m. feestvierende burens, ongewenste bezoekers.
- e) 1x klachtmelding i.v.m. onrechtmatige bijwoning
- f) 2x klachtmelding i.v.m. verkeerd geplaatste vuilniszakken en storende sigarettengeur
- g) 1x klacht van alle bewoners van één appartementsgebouw i.v.m. erg storend en angstaanjagend gedrag van medebewoner (betrokkene heeft medische begeleiding nodig) - In dit dossier werd het CAW gevraagd om te bemiddelen
- h) 8x klachten uit appartementsgebouw -
Vroegere "conciërges" kregen functie "meldpunt": meldpunten melden problemen aan de IBM maar dienen in principe niet tussen te komen. Op een bepaalde site wordt het meldpunt verweten partijdig te zijn en zijn functie niet ernstig te nemen. Anderzijds maakt het meldpunt op zijn beurt dan melding van storend gedrag van de betrokken huurder. (misschien onderhuids privé probleem tussen betrokken partijen). Kortom, onderlinge privé-conflicten worden soms na lange tijd via de SHM kenbaar gemaakt, meestal is het kwaad reeds geschied.
- i) 1x melding, klacht via Mobiele Begeleiding - huurder heeft problemen met het lawaai van de bovenbuur. Anderzijds wil hij geen gesprek met de bovenbuur ?

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Samenwerking relatiebeambte van de Stad en de andere lokale diensten,
- Alle problematieken worden steeds op het niveau van het Dagelijks Bestuur en de Raad van Bestuur van de Izegemse Bouwmaatschappij besproken.
- Veelvuldig samenzitten met betrokken partijen en directie om tot een compromis te komen
- Inschakelen OCMW, CAW, Mobiele Begeleiding, begeleiders Proef Wonen

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

Technische en financiële klachten zijn van hun aard relatief goed te behandelen en op te lossen. De huurder moet wel soms opnieuw worden geïnformeerd over de onderliggende procedures.

Klachten van sociale aard m.b.t. burengeschillen, pestgedrag enz. zijn veel moeilijker aan te pakken zolang de betrokken partijen medewerking weigeren.

Het objectiveren van deze klachten is niet steeds éénvoudig.

Een benadeelde huurder of derde verwacht dat een SHM alle bevoegdheden heeft. Dit is niet de waarheid. Een groot aantal problemen of ergernissen zijn van openbare orde.

Derden doen om diverse redenen sneller een beroep op de SHM. Eén van die redenen is soms een ontoereikend politieoptreden of het gebrek daaraan.

We stellen ook vast dat samenwerken met sociale diensten niet steeds mogelijk wordt gemaakt zolang iedereen vasthoudt aan zijn “deontologische” code. Deze verhindert om openlijk en efficiënt te communiceren gedurende een bemiddelingsproces. Sociale diensten hebben de neiging “hun cliënt” te beschermen of af te schermen, wat niet de oplossing is.

De prijs om het vertrouwen te behouden van een “cliënt” van een sociale instantie is soms te groot voor de onmiddellijke omgeving. Hierdoor komt een problematiek soms pas zeer laat aan de oppervlakte met als gevolg dat de omgeving reeds in erge mate is verzuurd.

We stellen ook vast dat een groter gedeelte van de instroom van sociale huurders reeds op voorhand met persoonlijke problematieken kampt. Deze hebben dan in veel gevallen hun invloed op de naburige woonomgeving.

Vanuit de Bouwmaatschappij raden wij steeds de betrokkenen aan om eerst en vooral in dialoog te gaan en om het probleem persoonlijk aan te kaarten. Diverse huurders weigeren om met hun burens en medebewoners te praten terwijl een goeie conversatie en een goeie luisterhouding al een eerste stap vooruit zijn. Verdraagzaamheid en luisterbereidheid zijn echter soms heel ver te zoeken.

Izegem, 07/02/2018

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Hatice Eren
haticeeren@kbmbe.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	13
Aantal ontvankelijke klachten:	12

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
--	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4
---	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

De KBM ontving in totaal 13 klachten waarvan 12 ontvankelijk.

De klachten zijn behandeld binnen de gestelde termijn.

8 ongegronde klachten

4 gegronde klachten, opgelost

1 onontvankelijke klacht

Van de 8 ongegronde klachten gingen er 3 over de toewijzing van de huurwoning (weigering opgelopen omdat de kandidaat-huurder 65 dagen na zijn aanbodbrief gereageerd heeft - weigering opgelopen omdat volgens de kandidaat-huurder de slaapkamers te klein waren, terwijl het aanbod voldeed aan de rationele bezetting - klacht over een mogelijke aanbod, terwijl er geen was).

4 Klachten hadden betrekking op het schrapping van de kandidaat-huurders nav de actualisatie (inkomen 2014 te hoog alsook het huidig inkomen - inkomen 2014 te hoog, het huidig inkomen is niet binnengebracht - het actualisatieformulier is na het wettelijk gestelde termijn aangekomen - zoon van een kandidaat-huurder heeft het actualisatieformulier naar een verkeerd instantie gebracht, KBM heeft geen formulier ontvangen).

1 Klacht omdat de huurder de eerste maand huur niet wilde betalen, hij zou werken uitgevoerd hebben waardoor het niet mogelijk was om de woning te betrekken.

Wat de gegronde klachten betreft, alle 4 gingen over het feit dat ze hun brieven niet ontvangen hadden (gewone zending). Hierdoor waren 3 kandidaat-huurders geschrapt uit het inschrijvingsregister der kandidaat-huurders nav de actualisatie en 1 kandidaat-huurder geschrapt omdat hij niet tijdig gereageerd had op zijn tweede aanbodbrief.

De onontvankelijke klacht, het verhaal was veel te laat ingediend.

Elk verhaal moet binnen 30 dagen na de melding van de betwiste beslissing ingediend 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?

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Kempisch Tehuis
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Wouter Van Mierloo
Wouter.vanmierloo@cvkt.Be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

I.t.t. 2016 werden er in 2017 erg weinig klachten ontvangen. Dit betekent voornamelijk dat huurders, kandidaat-huurders en anderen rechtstreeks bij de diensten een voldoende antwoord hebben ontvangen, zonder hiervoor naar de klachtenbehandelaar te stappen.

Van het beperkt aantal klachten die behandeld werden, waren er drie n.a.v. bijdrage gemeenschappelijk groenonderhoud en één i.v.m. aanslepend technisch probleem. Alle klachten werden ofwel dmv informatie uitgeklaard of technisch verholpen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Ter voorkoming van klachten werd bij de start van een nieuw en groot project ingezet op communicatie met de buurt. Infovergadering, brieven, toelichting aan wijkwerking en het betrekken van de gemeente om de overlast en klachten te beperken. Tijdens de werf werd de nadruk gelegd op blijvend informeren van de buurt door de aannemer.

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

Nihil

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: **Kleine Landeigendom Klein-Brabant**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Martine Claes – martine.claes@klekb.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
<i>Totaal aantal klachten</i>	2
<i>Aantal ontvankelijke klachten:</i>	1

<i>Aantal (deels) gegronde klachten:</i>	nihil
--	-------

<i>Aantal (deels) opgeloste klachten:</i>	nihil
---	-------

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Klacht nr. 1: klacht binnengekomen via Vlaamse Ombudsdienst. Klacht van koper ivm architect en aannemer ivm constructiefout (10-jaarlijkse aansprakelijkheid) en bezwaar tegen te hoog KI. Klacht is niet ontvankelijk.

Klacht nr. 2: per brief en per e-mail. Klacht van eigenaar, wonend naast een project van KLE Klein-Brabant ivm het zeer lang uitblijven van de notariële akte voor de verplaatsing van de erfdienstbaarheid in hun voordeel dd. 28/06/2017. Deze klacht werd als ontvankelijk beoordeeld, maar niet gegrond verklaard. Deze beslissing werd aan de eigenaar meegedeeld op 13/11/2017.

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 verbeteringen gepland.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: **Kleine Landeigendom cvba**
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Dupont Francis**
francis.dupont@kleinelandeigendom.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Een klacht ging over het feit dat een verkoopsaffiche op een pand in Voeren enkel in het Nederlands was opgesteld.

Een andere klacht betrof een melding van lichamelijke schade door een vermeende constructiefout aan een trap. Na een expertise op 06/06/2017 is deze zaak is nog in behandeling bij de verzekeringsmaatschappijen van de betrokken partijen. De schadelijder ontving een voorschotbedrag van schadeloosstelling.

De overige klachten handelen 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.

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 vanaf de sleuteloverhandiging de 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 technische 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 2017

Naam van uw maatschappij: Kleine Landeigendom Zuiderkempen cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Christel De Busser – info@kle.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	0
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal (deels) gegronde klachten:	
-----------------------------------	--

Aantal (deels) opgeloste klachten:	
------------------------------------	--

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

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 2017

Naam van uw maatschappij: Landwaarts cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Joyce Bosschaert / info@landwaarts.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	20
Aantal ontvankelijke klachten:	20

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	20
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

In totaal zijn er 20 klachten binnengekomen. Deze bleken allemaal om uiteenlopende redenen ongegrond te zijn.

De ongegronde klachten handelden over:

- Document zou niet aan juiste dienst zijn overgemaakt
- Niet krijgen van gevraagd bedrag voor renovatie van schatter VMSW
- De houding van de schatters van de VMSW
- Herstellingswerken aan sociale koopwoning
- Burenruzie
- Verlies van voorschot dat reeds betaald was voor aankoop woning
- Niet-plaatsen van keerwanden
- Plaatsen van keerwanden
- Onkruid op verkaveling
- Sluikstorten door burens
- Stadsbestuur plant boom ter hoogte van carport
- Versperren van parking kopers Landwaarts
- Bouwmisdrijven burens

De gegronde klachten handelden over:

-

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 2017

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:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	0
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	0
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

Er waren geen klachten in 2017.

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 2017

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	10
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal (deels) gegronde klachten:	5
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	8
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

- 1) Schade aan het dak: opdracht aan aannemer gegeven die de nodige herstelling heeft uitgevoerd.
- 2) Woonkwaliteit: klacht over condensatie. Tevoren nooit klachten omtrent deze woning geweest en omtrent gelijksoortige woningen ook geen problemen. Arbeiders ter plaatse geweest en nodige uitleg gedaan.
- 3) Woonkwaliteit: vochtprobleem blijkt een condensatieprobleem te zijn. Uitleg gegeven over ventileren en verluchten.
- 4) Aankoop woning: kopers informeerden naar overzicht reeds betaalde kosten. Dit werd reeds overgemaakt door de notaris.
- 5) Snoeiwerk: overgemaakt aan aannemer van het groen die het nodige heeft gedaan.
- 6) Afval op straat: de betrokken huurster meermaals aangesproken, brieven verstuurd, aanmaning door advocaat, maar zij blijft hervallen. Dossier uiteindelijk overgemaakt om de huurster op te roepen voor de vrederechter. Procedure nog lopende.
- 7) Papier en kranten in gemeenschappelijke inkomhal appartementsblok en melding spelende kinderen die "belletje trek" doen: proberen te achterhalen van wie het papier is en dan deze huurder aanspreken en een aangetekend schrijven versturen. Omtrent spelende kinderen die eens een keer op de bel drukken, is weinig aan te doen.
- 8) Bereikbaarheid dienstverlening: betrokkene wilde langs komen op andere momenten dan de loketuren. We hebben meegedeeld dat men steeds telefonisch een afspraak kan maken.
- 9) Anonieme klacht over onderverhuur en het houden van een Bed en Breakfast in de sociale woning: contact opgenomen met politie en gemeente. Vervolgens op huisbezoek geweest en er was niets vast te stellen omtrent aangehaalde punten. De kleinkinderen slapen er af en toe eens als de ouders vroeger moeten werken.
- 10) Niet akkoord eindafrekening zowel bedrag als periode eindafrekening overgemaakt na verhuis: ons begrip getoond omwille van de tijdsduur die te maken had met een achterstand die we moesten wegwerken n.a.v. zieke werknemers. Omwille van het bedrag wordt nog een toelichting aan betrokkene gegeven.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Als de nieuwe huurders een aantal maanden wonen, worden ze uitgenodigd voor een collectief onthaal. Voor degenen die niet komen, wordt een huisbezoek afgelegd. Hier krijgen de huurders een folder over "ventileren en verluchten" en geven wij in het kort uitleg.

We spelen kort op de bal als we zien dat er papier/karton/afval in de gemeenschappelijke delen wordt gelegd. We gaan op onderzoek uit van wie het zou kunnen zijn en doen navraag. Vervolgens wordt de betrokken huurder aangesproken en ontvangt deze een schrijven.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Maatschappij voor 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	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

- 1) Een huurder is niet tevreden over de afwatering van het terras van de bovenbuur. Het water spat omhoog tegen de ramen.
Daarnaast waren er afvoerproblemen met de septische put van het gebouw waardoor deze is overgelopen in de tuin. De huurder is niet tevreden hoe de tuin na het ontstoppen van de afvoer is achtergelaten. Onze technische dienst is de tuin onmiddellijk gaan opruimen. Kort nadien is de afwatering van het terras van de bovenbuur verlengd tot op het terras. Zo loopt het water over het terras en spat het niet op de ramen. Deze aanpassing is bij alle gelijkaardige appartementen in de wijk gebeurd.
- 2) Een huurder betwist de afrekening van het bijvullen van de regenwaterput. Andere bewoners stelden telefonisch vragen over de afrekening.
Bij nazicht blijkt dat onze technische dienst in de periode van de afrekening een herstelling is gaan uitvoeren aan de regenwaterpomp. Het automatisch bijvulsysteem bleef open staan. Daardoor kwam er meer Pidpa water in de regenwaterput dan nodig.
Om tot een vergelijk te komen, hebben we een bewonersvergadering georganiseerd.
In overleg met alle bewoners zijn we overeengekomen om een deel van het verschil tegenover de afrekening van vorig jaar terug te betalen.
Om vanaf heden een afrekening te kunnen opmaken volgens het persoonlijk verbruik van elke bewoner, zal er een tussenmeter geplaatst worden op elk toilet dat wordt doorgespoeld met regenwater.

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) Bij nieuwe projecten wordt rekening gehouden dat de afwatering van bovenliggende terrassen niet voor hinder zorgt voor andere bewoners.
- 2) In alle projecten met een gemeenschappelijk regenwatersysteem wordt een tussenmeter geplaatst op het toilet dat wordt doorgespoeld met regenwater. Hierdoor kan de afrekening van het bijvullen van de regenwaterput worden verdeeld volgens het persoonlijk verbruik van elke huurder.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen CVBA
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: VanDriessche Tim (sociaal@mbvsw.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	11
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal (deels) gegronde klachten:	9
--	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	9
---	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Klacht 1: betreffende burenoverlast

De melder van de klachten ligt al jaren in een conflict met de burens. Bij verscheidene huisbezoeken, bij de veroorzaker van de klachten, werd vastgesteld dat er een probleem is met de orde en netheid in de woning.

De hulp van het Preventief Woonbegeleidingsteam van het CAW Oost- Vlaanderen werd ingezet en in de afspraken werd mede opgenomen dat er geen overlast mag gecreëerd worden naar de burens. Uiteindelijk kreeg de melder van de klachten een mutatie binnen onze maatschappij waardoor het probleem zich vanzelf heeft opgelost al blijft de begeleiding van het Preventief Woonbegeleidingsteam gelden en dienen de doelstellingen behaald te worden.

Deze klacht wordt aanzien als positief afgehandeld binnen de vooropgestelde termijn.

Klacht 2: Betwisting eindafrekening na mutatie

Klacht:

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 Eeklo. Betrof dus een interne (prioritaire) mutatie. In de klacht wordt echter aangehaald dat betrokkene reeds in juni het pand te Eeklo kon betrekken maar voor de woning te Knesselare nog een bezettingsvergoeding diende te betalen (voor de maanden juli en augustus)

Kunt u hieromtrent 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^o voorziet in een van rechtswege ontbinding van de sociale huurovereenkomst “*als de laatste huurder, vermeld in artikel 2, § 1, eerste lid, 3^o, 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 [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 ontving ik hierover enige toelichting.

Antwoord MBV:

Wij begrijpen dat het ongenoegen van [REDACTED] zich situeert omtrent volgende drie domeinen:

- * (1) Mr. zou appartement [REDACTED] 2, 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] 2, 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] 2, Eeklo. De plaatsbeschrijving voor [REDACTED] is doorgedaan 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 ██████████. Urself.

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, ██████████ heeft in het appartement ██████████, 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 alinea doet misschien weinig ter zake in uw vraag maar hiermee willen we wel duidelijk maken dat ██████████ heel wat energie van onze diensten vraagt.

Met dit antwoord heeft Toezicht de klacht aanzien als ONGEGROND binnen de voorziene behandelingstermijn.

Klacht 3: klacht en eis tot terugbetaling huurgeld en energiekosten

Klachten over gerenoveerde woning waar eigen huurders dienen naar te muteren met het antwoord op de klacht:

"- De toestand van de tuin is niet in orde. Dit probleem was vooraf reeds meegedeeld aan de aannemer maar dit belet hen niet om te verhuizen;

- Het dak van de garage is niet afgewerkt, ontbrekende stenen en de poort is compleet verroest. Ook dit was doorgegeven bij oplevering, voor de poort is toen beslist om voor alle garages nieuwe poorten te voorzien. Ook dit staat een verhuis niet in de weg;

- Een aantal dorpels vertonen barsten. Aangezien dit geen bouwfysisch probleem vormt was dit niet opgenomen in het aanbestedingsdossier, maar ook dit staat bewoning niet in de weg. Uw melding werd intussen behandeld zoals in iedere verhuurde woning en de dorpels werden door eigen vakmensen vervangen;

- Er zijn afdekkapjes aan lichtsakelaars die ontbreken en een aantal stopcontacten sluiten niet mooi aan tegen de muur. Dit werd onmiddellijk doorgegeven aan de aannemer om in orde te brengen maar hield geen enkel risico in voor de huurder;

- Wat betreft de lijmresten van kroonlijsten en het stuk kroonlijst dat niet verwijderd werd. Het standpunt van de MBV hierin is dat een woning nooit schildersklaar verhuurd wordt. Het bijwerken van plaatselijke gebreken in pleisterwerk, weghalen van behang, schilderen of behangen is steeds ten laste van de huurder;

- Uitgesmeerde tegellijm tot ver buiten de douche. Dit is geen tegellijm maar cementpleisterwerk die voorbij de betegeling komt. Dit werd doorgegeven aan de aannemer om een afwerkingspleister op te zetten.

- Plaatselijk herstel van oud pleisterwerk. Het bijwerken en schildersklaar zetten is ten laste van de huurder;

- Barsten in muur en plafond. Het bijwerken en schildersklaar zetten is ten laste van de huurder;

- Er zijn binnendeuren die niet goed sluiten. Uw melding werd doorgegeven aan de aannemer maar staat bewoning niet in de weg;

- Bestaande gordijnbak ...

-

-

Antwoord MBV:

Alle punten die door de melder werden opgegeven tijdens de plaatsbeschrijving heeft de MBV meteen doorgegeven aan de aannemer ter herstel ofwel een werkbond opgemaakt voor eigen personeel. Na de sleuteloverdracht moet de aannemer zelf contact opnemen met de huurder om openstaande punten op te lossen, net zoals ons personeel dit doet.

Ondanks het feit dat de MBV herhaaldelijk afspraken maakte met de aannemer over de termijn van de uit te voeren werken, bleef deze steeds in gebreken.

In december heeft de MBV, als reactie op het in gebreke blijven van de aannemer, beslist om u van dienst te zijn en een groot deel van de puntjes te laten uitvoeren door eigen personeel. Ook gedurende deze periode is er nooit sprake geweest dat de woning onbewoonbaar of niet verhuurbaar was. In uw mails en schrijven laat u steeds uitschijnen dat u niet zal starten met inrichten of verhuizen vooraleer alle werken afgerond zijn. Dit is uw keuze, niet deze van de MBV.

De MBV kan hierdoor de klacht en eis tot terugbetaling van huurgeld en energiekosten niet inwilligen. Mede met u betreft de MBV de gang van zaken en de manier waarop de aannemer de problemen heeft aangepakt.

Daarom zal de MBV uw eis voorleggen aan de aannemer en proberen om een deel van uw meerkosten terug te vorderen. Verhuiskosten zijn echter steeds ten uwer laste en kunnen hierbij niet mee opgenomen worden."

Met dit antwoord werd de klacht afgerond en werd er niks meer vernomen van de melder van de klacht. De huurder kreeg steeds binnen de vooropgestelde termijnen een antwoord.

Klacht 4: Klacht woningkwaliteit

Klacht:

Graag dien ik in naam van het OCMW Eeklo klacht in tegen de Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen.

Hieronder vindt u de situatieschets en de klacht:

OCMW Eeklo stelde de vraag aan MBV om voorrang bij toewijzing te verlenen aan een familie die reeds 3 jaar in een auto verbleef.

MBV bood in plaats van het toekennen van voorrang aan om een woning ([REDACTED], 9900 Eeklo) te verhuren aan het OCMW buiten het sociaal huurstelsel. OCMW Eeklo ging hier mee akkoord om voor de termijn van 12 maand een woning te huren en onder te verhuren aan vader en zoon xxx.

Op 15 februari ontving het OCMW van MBV een huurovereenkomst die na een kleine aanpassing op 17 februari definitief werd bezorgd.

In deze huurovereenkomst (zie bijlage) werd een termijn van 4 maand verhuring opgenomen (ipv 12 maand) en een maandelijkse huurlast van 13 euro. Na navraag wat er in deze huurlast was inbegrepen liet MBV weten dat hierin de kost voor verzekering (€ 1), onderhoud centrale verwarming (€8) en onderhoud warm watervoorziening (€4) vervat zat. Op de vraag waarom er een overeenkomst voor 4 maand werd aangeboden kregen we het antwoord dat dit de normale termijn is bij verhuring buiten het sociaal huurstelsel.

Het Vast Bureau van OCMW Eeklo besliste op 27 februari 2017 om akkoord te gaan met de huurovereenkomst. Hierna werd een afspraak gemaakt om op 1 maart de sleutels te overhandigen en de plaatsbeschrijving op te maken.

Toen de medewerkster van de dienst patrimonium van het OCMW ter plaatse kwam zag zij dat de woning helemaal niet voldoet aan de vereiste kwaliteitsnormen:

- Onveilige elektriciteit
- Kans op Co-intoxicatie (kleine open gasboiler voor zowel keuken als badkamer)
- Niet afgesloten gasleidingen
- Vochtschade door zowel opstijgend vocht als vocht via dak
- Geen verwarmingstoestellen of centrale verwarming (ondanks aanrekening van €8 via huurlast)
- Totale verwaarlozing en vervuiling van de woning

OCMW Eeklo heeft op basis van de staat van de woning geweigerd om de woning in huur te nemen. De aanwezige medewerker van MBV heeft toen net als ons foto's genomen en gaf geen commentaar op de staat van de woning.

OCMW Eeklo heeft ondertussen laten weten aan MBV dat ze geen overeenkomst willen afsluiten voor de betreffende woning en vraagt hen uitleg over hoe een dergelijke woning nog te huur kan worden aangeboden.

Er zal ook een woningonderzoek aangevraagd worden om de woning ongeschikt of in voorkomend geval, onbewoonbaar te laten verklaren.

Het Vast Bureau van het OCMW besliste vandaag om de manier van handelen van MBV, waarbij ze een woning aanbieden die niet geschikt is voor bewoning, aan te klagen en hen via deze weg te wijzen op hun plichten als sociale verhuurder.

Het OCMW ijvert voor een kwaliteitsvolle, betaalbare huisvesting voor iedereen en vindt het dan ook aanstootgevend dat dergelijke woningen op de (sociale) huurmarkt zouden worden gebracht.

Als bijlage vindt u alvast enkele foto's die de situatie duidelijke maken.

Antwoord MBV:

Het OCMW weigerde de woning, waardoor er in feite geen onderwerp meer is van de klacht. Niet tegenstaande heeft de MBV hun visie op hun klacht gegeven. Een constructief overleg in plaats van een klacht had een oplossing kunnen bieden. Dit was nu niet het geval.

De klacht werd met het antwoord naar het OCMW aanzien als afgerond, mede doordat de woning ook werd geweigerd. De klacht werd binnen de behandelingstermijn verwerkt.

Klacht 5: Klacht onderhoud tuin

Klacht:

Een eigenaar van een woning die paalt aan de tuin van één van onze huurders diende een klacht in omwille van de bomen die ver overgroeien in haar tuin. Deze bomen staan in de tuin van een huurder van de MBV.

Actie MBV:

De MBV ging hierop bij de desbetreffende huurder op huisbezoek en deed zelf de nodige vaststellingen. Hierop werd dan de vraag gesteld om de bomen te snoeien of te rooien in de tuin.

De bomen werden door de huurder gerooid binnen de afspraak van 3 maanden.

Hierbij wordt de klacht dan ook aanzien als afgerond.

Klacht 6: Klacht verwijdering sparren door aannemer zonder dit te melden aan huurder

Klacht:

"Geachte,

Mag ik verwijzen naar mijn mail van 22 augustus waar ik nog geen antwoord op kreeg.

Mag ik in deze ook verwijzen naar de afsluiting welke werd aangebracht, dit is heel iets anders dan wat het was.

Ik weet nog goed dat ik het eerste jaar dat ik hier in [REDACTED] woonde heb gevraagd hoe het zat met het onderhoud van die sparren gezien ik deze niet had aangeplant.

Ik kreeg prompt als antwoord dat ik als huurder moest instaan voor het onderhoud van die sparren.

Ik had daar geen probleem mee en liet hier jaarlijks een tuinman komen om de sparren te snoeien en scheren, dit heeft me elk jaar zo ongeveer 300 euro gekost.

Plots zijn die sparren verdwenen door een vergissing of een communicatiefout tussen MBV en een aannemer dat werken moest komen uitvoeren in de tuin van nr 1.

Dus zeker niet aan mij te wijten.

Nu werd er zonder enige vorm van communicatie zelfs zonder eerst een afspraak te maken, beslist om hier een andere afsluiting te plaatsen.

Deze afsluiting komt in de verste verte niet overeen met wat er voordien was, ik heb niks meer van privacy in onze tuin door rechtstreekse inblik van de aangrenzende.

Mails blijven onbeantwoord en bij een telefoongesprek wordt ik als 'lastig' aanzien en insinueert men dat er al problemen waren wet mij in het verleden.

Mag ik nog eens vragen om die problemen te benoemen of op zijn minst wat er met mijn klacht tegen de persoon in kwestie gebeurd is?

Mag ik ook vragen of de platen en palen welke beschadigd zijn door de werkzaamheden aan de afsluiting (zie foto's in bijlage) al minstens degelijk terug kunnen geplaatst worden?

Mag ik dan tenslotte ook nog vragen wat men verder nog schikt te doen aan de afsluiting dat er nu staat want deze trekt is de verste verte niet op wat er stond.

Mail van 22/08/2017

Geachte,

deze middag dinsdag 22 augustus 2017 om 12u merk ik twee mannen op in de tuin.

Ik spreek die aan en die komen blijkbaar in opdracht van MBV een draad plaatsen van

anderhalve meter hoog om de rij sparren dat door een misverstand werd verwijderd (zie uw mail van 13/07/2017) te vervangen.

Omdat ik ten eerste niet op de hoogte ben van de komst van die mensen en ten tweede niet akkoord kan gaan met de vorm van vervanging van de sparren (een draad) neem ik contact op met jullie diensten om meer uitleg en verduidelijking te vragen.

Ik kom rond 13u in telefonisch contact met de technische dienst waar men me zegt dat de heer ██████ in verlof is deze namiddag en ik voor het probleem bij hem moet zijn.

Ik merk op dat er tegen dan weer niks meer kan gebeuren want die mannen zijn bezig intussen en zeg hierbij dat het nu twee keer is dat er zonder enige vorm van communicatie mensen in de tuin aan het werken zijn.

Daar bovenop komt nog dat men een doodgewone draad schikte te spannen waardoor inkiijk in onze tuin gewoon open en bloot is terwijl dit voordien niet zo was.

Ik begrijp dat hier een vergissing gebeurde en wijs er nog maar eens op dat dit helemaal niet hetzelfde is als een beetje privacy in onze tuin.

Privacy dat geld gekost heeft want jaarlijks kostte het me 300 euro om de sparren dat er stonden te laten snoeien en scheren, het riet en bamboe dat aangeplant werd en andere planten dat achteraan tegen de sparren stonden zijn ook verdwenen tijdens het verwijderen van de sparren etc...

Dan wil ik het nog niet eens hebben over de talloze nesten van mezen etc in die sparren.

Mezen welke we nu niet meer zien, een groene specht dat hier sindsdien niet meer te bespeuren is, niet dat ik een ornitholoog ben ofzo maar het is toch leuk om dit allemaal op bezoek te krijgen in je tuin.

Die mevrouw van de technische dienst antwoord me dat ze daar niks kan aan doen en dat ze ook enkel maar die mensen naar hier stuurt omdat ze daar opdracht toe kreeg, de opdrachtgever -ik mag aannemen ██████- zou mij moeten ingelicht hebben over de komst van die mensen, iets wat dus niet gebeurde.

Ik stel dus dat ik dan die mensen toch mag wegsturen, waarop ik als antwoord krijg dat ik dit niet mag en dat 'enige flexibiliteit' van mij verwacht werd?!

Ik wijs erop dat hier al verschillende keren op onaangekondigde momenten mensen aan de deur stonden van MBV om herstellingen uit te voeren zonder dat ik hiervan eerst op de hoogte werd gebracht.

Ik kreeg als antwoord dat dit sinds mei niet meer het geval was want er sindsdien (mei 2017 dus) een nieuw beleid is waarbij er met alle huurders waar herstellingen moeten uitgevoerd worden eerst afspraak gemaakt wordt.

Ik wijs er dus op dat dit niet het geval was hier toen de sparren plots verdwenen waren en ook nu vandaag weer niet en dat ik me in het verleden zeker altijd al flexibel heb opgesteld, ik verwees hierbij naar bv herstellingen in de badkamer, een muur op een kamer, toen ze ramen en deuren kwamen plaatsen, dit gebeurde allemaal plots en zonder afspraak of met een datumstelling waarbij ik niet kon of mocht weigeren.

Met die badkamer herinner ik me nog sterk dat ik naar mijn werk moest bellen om verlof te nemen omdat men hier plots werken kwam uitvoeren en ik anders maanden zou hebben moeten wachten.

Toen ze ramen en deuren kwamen plaatsen had de bouwmaatschappij die zelfs op een zaterdag en zondag laten komen, kan je je voorstellen welk leuk weekend ik daar aan over heb gehouden zo een huis vol Polen en compleet onder het stof?!

Heb ik geklaagd, neen ik heb me ook toen aangepast aan jullie.

Ik krijg vandaag als antwoord dat ze ten tijde dat ik hier nog samen met mijn ex-vrouw woonde wel nog problemen gehad hebben?

Waar slaat dit laatste op????

Ik voel me hier zwaar beledigd en stel me de vraag wat dit ter zake doet?"

Antwoord MBV:

Uw woning maakt deel uit van een renovatiedossier die op korte termijn zal opgestart worden, met verhuisbeweging. De MBV zal u hiervan ten gepaste tijde op de hoogte brengen. Hierbij worden naast de bestaande woningen ook de tuinen gesaneerd.

Zo zal ook in uw tuin alle bijgeplaatste verhardingen en mogelijke koterijen verwijderd worden.

Dit geldt ook voor bomen, struiken, te grote of onverzorgde hagen en tuinafsluitingen die stuk zijn.

De MBV voert hierbij een uniform beleid wat betreft materiaalkeuze voor verhardingen en afsluitingen.

De tuinafsluiting die bij u geplaatst is wordt met andere woorden in alle andere saneringen ook geplaatst.

Dit om toekomstig herstel of aanpassingen eenvoudiger te maken.

Het is hierbij niet de bedoeling van de MBV om alle tuinen om alle tuinen hermetisch af te sluiten en aan het zicht te onttrekken, noch om sociaal contact tussen burens onmogelijk te maken.

Uw woning wordt met andere woorden op dezelfde manier aangepast als elke andere sociale woning van de MBV.

Indien een huurder meer privacy wenst dan aangeboden dan kan hij toestemming vragen om zelf en op eigen kosten een haag of bijkomend panelen te plaatsen los van de bestaande afsluiting. Deze moeten vervolgens bij het einde van de huur door u zelf verwijderd worden.

Dit beleid van de MBV is er gekomen omdat:

- De MBV niet kan instaan voor het onderhoud en het vervangen van houten panelen wegens een te grote kost hiervan
- Huurders moeilijk te onderhouden hagen (vb Cypressen), struiken en zelfs bomen planten die bij ouderdom of bij verwaarlozing voor heel wat overlast zorgen in de buurt
- Volledige tuinen verhard werden of volgebouwd met koterijen of veranda's waardoor het groen volledig verdween of wateroverlast het gevolg was
- Huurders van alles aanpasten alsof ze eigenaar zijn

Ik betreur de manier waarop de werken zijn verlopen, ik was zelf niet op de hoogte gebracht wanneer de werken zouden uitgevoerd worden maar had er wel op aangedrongen bij de onderaannemer om de afsluiting zo snel mogelijk te plaatsen zodat uw tuin fysisch afgesloten was van de omgeving. Verder kan ik uw omheining enkel voorzien zoals hierboven beschreven en wens ik hierbij niet af te wijken van het beleid van de MBV.

Verder probeer ik zo vlug mogelijk iedere mail grondig te behandelen binnen een aanvaardbare termijn, maar moet u ook begrijpen dat u niet de enige bent die van mij een antwoord verwacht.

Bovendien bent u voor mij zoals iedere andere sociale huurder en wens ik u ook zo te behandelen. Voor mij bent u niet lastiger dan een ander, los van een verleden of niet. Ik begrijp uw ontgoocheling maar hoop dat u enig begrip opbrengt voor het standpunt van de MBV dat er naar streeft om voor iedere huurder eenduidig en gelijk te zijn.

Met dit antwoord werd deze klacht aanzien als afgerond en dit binnen de voorziene behandelingstermijn.

Klacht 7: Overlast

Klacht:

"met dit schrijven wil ik U op de hoogte brengen van de stand van zaken tijdens de zomervakantie hier in de [REDACTED] te Boekhoute.

Gedurende de grote vakantie (8 weken) ben ik 1 week NIET uit mijn slaap gehaald. En ik slaap met oordoppen.

De overige 7 weken is er hier heel veel nachtlawaai geweest bij de burens in de [REDACTED] nr x.

Voor het grootste deel waren het de nachtelijke ruzies die ze zowel binnenshuis als buitenshuis uitvochten. Meestal begonnen deze ruzies kort na middernacht en als ik pech had dan konden die duren tot rond 4u. De politie bellen durfde ik niet want als ik dat doe dan kan ik hier niet meer blijven wonen. Tijdens die ruzies was mijn buurvrouw buiten zinnens, eigenlijk in razernij.

Als er dan eens geen ruzie was dan was het constant openen en dichtslaan van de autodeuren, het kofferdeksel en de voordeur. De auto wordt 's nachts in- en uitgeladen, ze vertrekken een aantal keer per nacht om dan terug te keren om dan luid pratend te discussiëren op de oprit.

Ze vindt het ook normaal dat 's nacht de garage uitgemest wordt en dat ze 's nachts moet poetsen --> Er worden meubels verplaatst. Er wordt 's nachts ook geklopt met een hamer en geregeld een boormachine gebruikt

Haar bezoek vindt het normaal dat ze op mijn oprit parkeren waardoor ik mijn woning niet kan verlaten. Aanbellen en vragen om de wagen te verplaatsen durf ik niet, want sorry voor mijn woordkeuze; het zijn niet de meest intelligente - normale personen die bij haar op bezoek komen.

Mijn dochter en ik zijn hier soms bang in ons eigen huis als de buurvrouw een driftbui heeft. Tijdens zo een driftbui wordt bv een bromfiets omvergegooid, vernield ze haar autovenster, schopt ze op haar auto enz.

De postbus ledigen doe ik niet als ze thuis is om de confrontatie te vermijden. Alsook het gras maaien of de vensters poetsen aan de straatkant durf ik niet als ze thuis is.

Ik ben een echte Sherlock Holmes: als ik haar zie vertrekken dan haal ik vlug de grasmachine boven. Het durft al eens gebeuren dat dit kort na de middag is waardoor ik weet dat ik de oudjes in de buurt hun middagrust verstoort maar ik moet soms een berekende keuze maken. Plezant is anders.

Achteraan in de tuin heb ik de omheining moeten verhogen met een strandzeil. Ik was mijn was aan het ophangen en werd verbaal uitgescholden door haar.

Ze heeft de hele buurt in haar macht want iedereen is doodsbang van haar.

Ik hoop echt dat ze hier op een dag vertrekt zodat de buurt terug een normale aangename buurt wordt waar normaal geleefd kan worden.

Actie MBV:

De MBV heeft deze klacht doorgegeven aan de wijkpolitie die erop zal aandringen om meer patrouilles langs te sturen aangezien het om nachtlawaai gaat.
De melder houdt ons op de hoogte van de evolutie.

Deze klacht wordt aanzien als (deels) afgerond maar zal blijven opgevolgd worden.

Klacht 8: overlast buren

Klacht:

Beste

Graag willen we onze bezorgdheid uiten over de bewoners ██████████ te Waarschoot.

Bijna dagelijks worden we geconfronteerd met lawaai overlast door te luide muziek van auto, gierende banden, ruzies

De bewoners bedreigen elkaar en deinzen niet terug om elkaar te lijf te gaan met messen ..

Met messteken als gevolg !

Blijkbaar wonen er in de woning ongeveer 7 à 8 personen. (waarvan 2 vrouwen en 5 mannen, 1 koppel + hun zoon en vrouw en nog 3 mannen ??)

Ook zijn er 2 grote honden aanwezig.

Feiten die zich afspeelden :

- Constant ruzies onderling die op straat gevoerd worden
- Ze bedreigen en verwonden mekaar met een mes
- Met brommers op straat vliegen (NIET rijden) zonder helm!
- Hun geparkeerde auto met ramen open stellen en de muziek op het luidst
- Maandelijks moet de politie meerdere keren optreden (met verschillende wagens) om de gemoederen te bedaren

Kortom, wij en al onze andere buren zijn niet meer veilig rond en aan ons eigen huis of om op straat te komen.

Kan deze zaak DRINGEND bekeken worden a.u.b. zodat er een oplossing kan geboden worden.

Indien er door u geen gevolg kan gegeven worden aan deze feiten zijn we genoodzaakt ons verhaal ergens anders te brengen.

Is het mogelijk, omwille van onze eigen veiligheid, om dit schrijven in alle discretie te behandelen.

Actie MBV:

Er werd een overleg gepland met de hoofdinspecteur van de Politie waarin het gezin waar de klachten op slaan werd besproken.

Na de interventie van de politie zijn er geen klachten meer geweest en wordt de klacht ook aanzien als afgerond. Aan de melder werd meegedeeld dat hij ons steeds mag contacteren indien er zich opnieuw incidenten voordoen.

Klacht 9: Kandidaat- huurder ging niet akkoord met 1ste weigering

De kandidaat kreeg een aanbod op maat maar trachtte omwille van zijn gezondheid en de afstand tot het centrum de weigering ongedig te laten verklaren.

Uit alles blijkt echter dat de woning zijn gezondheid allesbehalve zou schaden en er voldoende openbaar vervoer aanwezig is.

De klacht werd hierbij aanzien als ongegrond en behandeld binnen de voorziene termijn.

Klacht 10: Klacht onderhoud woning/ overlast katten

"Ik ben eigenaar van een woning in ██████████ Eeklo.

Graag had ik de toestand van bepaalde huurwoningen eens aangeklaagd. Ik heb hiervoor reeds telefonisch contact gehad maar blijkbaar is dit niet opgevolgd.

Het betreft voornamelijk de fietsstalling (naast de garages) van ██████████ Als u de moeite doet om daar eens naar te gaan kijken zal u zien dat deze stalling een STORT is geworden, een verzamelplaats van zaken die naar het containerpark zouden moeten maar waar die huurders waarschijnlijk de middelen niet toe hebben. Er heeft zich in die stalling reeds allerlei ongedierte gehuisvest, en momenteel zitten daar ook een aantal zwurfkatten te kweken.

Over die katten zou ik het dan ook graag eens hebben. Eén van mijn burens ██████████ is zo goedhartig dat hij steeds maar van die zwurfkatten in huis neemt (met alle gevolgen van dien, wat betreft de hygiëne in zijn woning, om dan nog maar niet te spreken over de staat ervan, en de gevolgen voor zijn eigen gezondheid). Deze katten komen dan jammerlijk genoeg constant in mijn tuin zitten, en zetten hun vlooiën over aan mijn huisdieren (die mij maandelijks veel geld kosten).

Ik wil géén problemen met ██████████ dus ik wil NIET dat mijn naam wordt genoemd tegenover hem. En als hij nu nog één propere kat zou houden zou ik er ook nog geen problemen mee hebben. Maar met momenten loopt hij met 10 katten en meer.

Deze situatie moet echt eens aangepakt worden, ik hoop dat jullie hier ook jullie steentje kunnen toe bijdragen?"

Actie MBV:

De maatschappelijk werker van de MBV deed de nodige vaststellingen en kon bevestigen dat er een groot probleem was. De MBV gaf nog een maand de kans, aan de huurders van de berging, om deze leeg te maken. Dit gebeurde niet waarna de MBV zelf de berging leegmaakte en de factuur splitste en ten laste legde van de verscheidene huurders.

Voor de verontreinigde woning van de huurder, die veel katten binnen nam, werden er ook acties ondernomen.

De huurder kreeg een brief met een datum van huisbezoek. Op dit huisbezoek was de huurder niet aanwezig zonder enige verwittiging. De toestand bleek dezelfde te zijn waarop het Preventief Woonbegeleidingsteam van het CAW Oost- Vlaanderen werd ingeschakeld.

Na deze aanmelding ging alles in stroomversnelling. De huurder was zich bewust van het probleem en stelde snel orde op zaken. De woning werd netjes onderhouden en bijna alle katten werden weggedaan.

Bij het eerste overleg met het PWB en de huurder zelf was de conclusie dat de klacht positief kon worden afgerond. Er wordt wel verdere hulp opgebouwd voor de huurder ter ondersteuning.

Klacht 11: burenoverlast

Klacht:

"wij ondervinden als buren regelmatig hinder.....

wij vragen ons af of er door jullie regelmatig wordt langs gegaan???

het platform ligt met afval! en in de tuin is het een mik mak van hokjes die worden bijgebouwd

in de 4 jaar dat we er naast wonen hebben we ook al regelmatig de politie opgebeld wegens huiselijk geweld

het stoort mij ook dat de deur vooraan helemaal niet onderhouden staat"

Antwoord MBV:

"Wij zijn vorige maand langs geweest op dit adres. Wij hebben het nodige gedaan voor de zaken die we hebben vastgesteld alsook de vraag gesteld om het dak op te kuisen?

Mocht dit eind januari nog steeds niet in orde zijn, gelieve me hiervan op de hoogte te brengen.

Alvast bedankt."

Met dit antwoord zien wij deze klacht als afgehandeld maar wordt het adres waarover de klacht spreekt, verder opgevolgd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

/

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

We hebben gemerkt dat er een probleem is bij vertrokken huurders die hun eindafrekeningfactuur betwisten. De communicatie verloopt stroef omdat er geen specifieke procedure is in deze gevallen en wie dan verantwoordelijk is voor een antwoord. Dit wordt het komende jaar opgelost door een duidelijke procedure uit te schrijven zodat een betwisting snel kan afgerond worden, ongeacht de uitslag hiervan.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

<p>Naam van uw maatschappij: MERELBEEKSE SOCIALE WONINGEN</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Dhr. Guido Lenaert</p> <p>Guido.lenaert@mswwoonnet.be</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:	
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

- 1) Deels gegrond verklaard: De MSW stelde alles in het werk om de aannemer telkens opnieuw ter plaatse te sturen. Het probleem bleef echter aanhouden, ook na plaatsing van een nieuwe ketel. De behandeltermijn was lang maar niet door gebrek aan actie vanuit de SHM.
- 2) Deels gegrond verklaard: De MSW stelde alles in het werk om de aannemer herhaaldelijk ter plaatse te krijgen. Er werd ook met de installateur van het toestel een afspraak geregeld. Deze meldt geen fouten meer vast te stellen. De huurder trekt deze beoordeling in twijfel.
- 3) Gegrond verklaard: Het technisch probleem werd wel opgelost maar het onderliggend probleem, namelijk de leefbaarheid in het gebouw blijft een probleem. Geen van de bewoners kan met zekerheid aantonen wie verantwoordelijk is. Enkele gekende onruststokers werden reeds aangemaand, maar zonder concrete bewijslast blijft het moeilijk om kordaat op te treden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Gezien het aantal klachten tegenover onze SHM eerder beperkt zijn, was er niet meteen nood om de procedure of de werking aan te passen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: CVBA MIJN HUIS

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: GREET DECOCK + greet@mijn-huis.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	18
Aantal ontvankelijke klachten:	18

Aantal (deels) gegronde klachten:	18
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	12/6
------------------------------------	------

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

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 2017
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **cvba MIJN HUIS**

Totaal aantal klachten: 18

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	18
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	0.00

Aantal onontvankelijke klachten: 0

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

Aantal ontvankelijke klachten: 18

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	18
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	12
	deels opgelost:	6
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	15

Vragenlijst voor het verslag 2017
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	15
	mail:	3
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	18
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

Vragenlijst voor het verslag 2017
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

ANDERE

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

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

HUURPRIJSBEREKENING

Vragenlijst voor het verslag 2017

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

LEEFBAARHEID

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	13
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	7
	deels opgelost:	6
	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:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	10

ONDERHOUD

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Vragenlijst voor het verslag 2017

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij:

Molse Bouwmaatschappij voor de huisvesting

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Erik Schoof - erik.schoofs@molsebouwmaatschappij.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
--	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
---	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Een kandidaat-huurder had verhaal ingediend bij RWO omdat zijn dossier geschrapt was n.a.v. actualisatie 2017: reden niet reageren. Zij correspondentieadres stond bij een begeleidingsdienst, ondertussen was er een andere begeleidingsdienst maar dit werd niet gemeld aan de SHM. De begeleidingsdienst naar waar de brieven werden verstuurd hadden het nagelaten om de betrokkene hierover in te lichten. RWO beschouwde het niet reageren als een geval van overmacht, en vroeg de SHM om een nieuwe gemotiveerde beslissing te nemen.

Een kandidaat-huurder diende verhaal in tegen de beslissing van de SHM om geen voorrang te verlenen of een woning versneld toe te wijzen. Dit verhaal werd door de Toezichthouder als ongegrond verklaard.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

/

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

/

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij:

Nieuw Dak CVBA

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Sophie Colson – sophie.colson@nieuwdak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	28
Aantal ontvankelijke klachten:	28

Aantal (deels) gegronde klachten:	9
--	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	28
---	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Ook in 2017 blijven de klachten een gevarieerd karakter hebben. Ten opzichte van de ongeveer 3.700 woningen die we beheren lijkt dit ook normaal.

We blijven een onderscheid maken tussen een melding en een klacht, waarbij de melding een eerste inlichting van het probleem is en Nieuw Dak nog een actie moet ondernemen. Een klacht beschouwen we als een uiting van ontevredenheid over een reeds ondernomen actie van onze organisatie.

Medewerkers zijn alert voor het signaleren en doorgeven van klachten aan de klachtenbehandelaar. Er is een wekelijks overleg om de klachten te bespreken en op basis hiervan houden we een uitgebreid document in functie van ons klachtenbeheer bij.

We onderzoeken elke klacht meteen en laten de persoon met de klacht op tijd weten wat we al dan niet kunnen doen (ongegrond of gegronde klacht).

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 die we ontvangen behandelen we met veel zorg. Ze vormen een leerschool voor onze organisatie en we treffen maatregelen waar dat nodig blijkt te zijn.

De persoon met de klacht proberen we een gevoel van begrip en betrokkenheid te geven, door aandachtig te luisteren en de meest geschikte oplossing of het meest geschikte advies aan te reiken.

In november 2017 volgde de klachtenbehandelaar een vorming van de VMSW over 'Klachtencommunicatie'. Hieruit leerden we hoe we nog beter kunnen reageren op klachten zodat we opnieuw een goede relatie met onze klant creëren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: cvba Nieuw Sint-Truiden

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Smeers Hanne (hanne.smeers@nst.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	8
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	5
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	7
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Huurder:

- Eén klacht handelde over vochtproblemen en de dorpel van de garage die is stukgegaan bij de plaatsing van een nieuwe garagepoort. De klacht over het vocht werd ter plaatse onderzocht en de muren waren droog. De aannemer werd op de hoogte gebracht van de kapotte dorpel en deze werd vervangen.
- Eén klacht handelde over lekkage aan dakgoten. Volgens de huurder werd er niet gereageerd op zijn mondelinge klachten, en heeft hij de klacht opnieuw gemeld via een aangetekend schrijven. De gebreken werden onderzocht en hersteld.
- Eén klacht handelde over vochtproblemen en problemen met de keuken. Er werd een brief gestuurd naar bewindvoerder van de huurder met de vraag een afspraak te maken om de toestand ter plaatse na te kijken. De huurder/bewindvoerder heeft geen afspraak gemaakt.
- Eén klacht handelde over het onderhoud van het groenaanleg. De klacht werd gemeld aan de aangestelde firma voor het groenonderhoud en na controle bleek dat het probleem werd opgelost.

Kandidaat-huurder:

- 4 klachten handelde over de beslissing de kandidaat-huurder te schrappen na het tweemaal weigeren van een sociale woning. Toezicht beoordeelde 2 dossiers als ongegrond, en 2 dossiers als gegrond. In 1 dossier werd de schrapping ongedaan gemaakt, in het ander dossier werd er een bijkomende voorwaarde opgelegd, die de kandidaat-huurder niet is nagekomen. Zijn dossier blijft geschrapt.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Klachtenprocedure herwerkt en goedgekeurd door Raad van Bestuur dd. 17/08/2017;
- Inschrijvingsbewijs kandidaat-huurder: vermeld dat de kandidaat-huurder ons kan contacteren indien hij/zij een klacht heeft over onze werking;
- Klachtenformulier herwerkt;
- Klachtenformulier te raadplegen op onze website en in de ontvangstruimte van ons kantoor (folderrek).

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

- Blijven streven naar een duidelijke en correcte communicatie met de (kandidaat)-huurders: vb. Reglement inwendige orde wordt in 2018 volledig herwerkt (duidelijkere taal en lay-out) vb. In 2018 wordt gewerkt aan een nieuwe website
- Inzetten op een goede samenwerking en open communicatie tussen de werknemers en de verschillende interne diensten: periodiek overleg om veelvoorkomende klachten/problemen te bespreken en te kijken of er alternatieve/betere oplossingen zijn.
- Correcte en constante toepassing van de wetgeving en interne procedures: Interne procedures worden in 2018 herwerkt naar de huidige werkwijzes en worden regelmatig geëvalueerd.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: SHM Ninove-Welzijn cvba
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Leentje Cornelis
 (Leentje.cornelis@ninovewelzijn.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	4
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal (deels) gegronde klachten:	3
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

- Na actualisatieronde (2 klachten)

De toezichthoudende overheid heeft 2 klachten gegrond en ontvankelijk verklaard naar aanleiding van onze actualisatieronde.

Eén kandidaat – huurder beweerde geen briefwisseling ontvangen te hebben en diende opnieuw ingeschreven te worden na onze schrapping. Dit omwille van het feit dat geen bewijs konden leveren dat onze briefwisseling effectief verzonden was (geen aangetekende zending).

De andere kandidaat – huurder diende opnieuw ingeschreven te worden omdat onze termijn voor het binnenbrengen van de gewijzigde inkomsten niet vermeld stond in de briefwisseling en we deze persoon ten onrechte geschrapt hadden.

- Geurhinder en vermeende wateroverlast in gemeenschappelijke kelder

De ombudsdienst kreeg een klacht van de bewoner op het gelijkvloers appartement met de mededeling dat hij in een onbewoonbare entiteit woont en enorm last heeft van geurhinder en wateroverlast uit de kelder.

Onze maatschappij kon aantonen dat er een conformiteitsattest aanwezig is en dat de nodige stappen gezet werden ter voorkoming van enorme wateroverlast in de kelder. Daarnaast werd er geregeld gecontroleerd op de geurhinder en uit het verslag hiervan -over verscheidene weken en maanden- blijkt dat de geur verdwenen is. Dit werd eveneens vastgesteld tijdens ons plaatsbezoek met de ombudsman.

- Niet goed gekuiste woning en technisch probleem

Eén bewoner richtte een schrijven naar de ombudsdienst omwille van het feit dat haar “nieuw” appartement (waar ze op dat moment meer dan een jaar woonde) enkele stofferige plaatsen kende (achter het toilet en achter het badkamermeubel). We konden aantonen dat betrokkene op verschillende momenten hierover reeds informatie kreeg en ze dit tijdens onze opmaak van de plaatsbeschrijving niet signaleerde had.

Het technisch probleem (achterdeur die niet goed sluit) had betrokkene nog niet signaleerd bij onze maatschappij en werd meteen aangepakt nadat we dit vernomen hadden via de ombudsdienst.

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 klachtenprocedure zal in één van de volgende huurderkranten aan bod komen.

De briefwisseling van actualisatie werd aangepast (inkomen en termijn).

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: SHM Ons Dak, Maaseik

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Ilse Avermate, ilse.avermate@onsdak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Klacht A:

Huurder meldt problemen met de verwarmingsinstallatie. Onze huisvestingsmaatschappij heeft een onderhoudscontract met de firma Cofely. Huurder neemt contact op met deze firma. Desondanks wacht huurder de herstelling niet af maar dient onmiddellijk klacht in.

Huurder wordt telefonisch gecontacteerd en geïnformeerd over de termijn van de herstelling. Diezelfde dag werden de nodige herstellingswerken uitgevoerd. Huurder was tevreden.

Klacht B:

Huurder is ontevreden over de uitvoeringstermijn van enkele herstellingen. Verder is mevrouw van mening dat haar woning onaangepast is aan haar medische situatie.

De herstellingen werden niet uitgevoerd aangezien mevrouw niet bereikbaar was om verdere afspraken te maken. Naar aanleiding van de klacht kon er met mevrouw terug afspraken gemaakt worden. De herstellingen werden uitgevoerd.

Inzake haar onaangepaste woonsituatie werd mevrouw geïnformeerd en geadviseerd inzake een herinschrijving.

Klacht C:

Kandidaat-huurder is ontevreden over de wachttermijn als kandidaat-huurder.

Een informatief gesprek met kandidaat-huurder wordt ingepland. Mevrouw krijgt opnieuw de uitleg over de inschrijvingsprocedure, haar keuzes en de plaats op de wachtlijst. De nodige informatie werd aan mevrouw meegegeven alsook werd er opnieuw verwezen naar de website waar alle informatie beschikbaar is.

Kandidaat-huurder was hiermee 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?

Iedere klacht werd met de desbetreffende medewerker/dienst van de huisvestingsmaatschappij besproken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Ons Onderdak Ieper

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Isabelle Meersseman –
isabelle.meersseman@onsonderdak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Klacht 1: klacht ivm. huurprijsberekening.

Een huurder formuleerde een klacht ivm; de berekening van de huurprijs in 2015 na de inwoning van een partner. De inwoning werd vastgesteld via het KSZ. Ons Onderdak contacteerde de huurder met de vraag de nodige stukken ivm. inkomen van partner te bezorgen. Iets wat pas gebeurde in november 2015. De huur werd met terugwerkende kracht sinds 1/8/2015 berekend. Het betalingsverschil van de maanden augustus tot november 2015 werd opgevraagd. De huurder betwist dit en zegt dat de inkomsten zijn ingediend in september 2015, wat niet gebeurd is. In december 2015 werden de loonfiches van de laatste 3 maanden ingediend om een herberekening te doen nav. daling +20%. Dit werd toegepast vanaf 01/01/2016. De huurder gaat niet akkoord en wil dat dit ook wordt toegepast met terugwerkende kracht. Dit kan niet gezien de inkomsten pas in december 2015 werden ingediend. De huurder wil tot op heden het achterstal opgelopen van het betalingsverschil tussen de maanden augustus en november niet betalen en krijgt daarvoor regelmatig een aanmaningsbrief.

Door de woongeleader van Ons Onderdak werd een afbetalingsplan voorgesteld, doch de huurder houdt zich daar niet aan. De klacht is dus ongegrond.

Klacht 2: klacht ten aanzien van medewerker van Ons Onderdak.

Een huurder, die zelf niet aanwezig was op een plaatsbeschrijving, formuleerde een klacht over de manier hoe een medewerker van Ons Onderdak te werk ging op de plaatsbeschrijving van het te verlaten appartement.

De gemandateerde van de huurder ging niet akkoord met de opmerkingen die werden gegeven door de medewerker van Ons Onderdak over de toestand van het appartement.

Er is een wederzijdse woordenwisseling geweest. De gemandateerde stelde -zij het beperkt - fysieke handelingen.

Na onderzoek door de klachtenbehandelaar wordt opgemerkt dat de door de huurder achtergelaten woning niet volledig in orde was. Dit werd meegedeeld. Tevens werd een verontschuldiging uitgesproken voor de woordenwisseling.

Overwegende dat enerzijds de klachtindiener zelf niet aanwezig was bij het aangeklaagde voorval en het feit van het stellen van een fysieke handeling waaruit de woordenwisseling voort kwam, wordt de klacht als ongegrond beoordeeld.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: cvba PROVIDENTIA
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Leen Fisack, leen.fisack@providentia.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	26
Aantal ontvankelijke klachten:	26

Aantal (deels) gegronde klachten:	26
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	15
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017

De meeste klachten die wij ontvangen gaan over leefbaarheid.

Vooraf in appartementsgebouwen zijn er veel meldingen/klachten over lawaaihinder, huisdieren, respect voor medebewoners, enz. Echter ook in de woonwijken met woningen komt dit voor.

Het is zeer moeilijk voor ons om deze klachten te kunnen vaststellen. Onze medewerkers hebben immers niet de bevoegdheid om vaststellingen te doen en zij moeten een plaatsbezoek vooraf aankondigen. De persoon die klaagt verwacht echter van ons een oplossing voor zijn/haar specifiek leefbaarheidsprobleem.

Ook is het zo dat de personen die er last van hebben eerder met ons contact zullen opnemen dan bijvoorbeeld in gesprek te gaan met de medebewoners.

Onze medewerkers verwijzen eventueel door naar de dienst Burenbemiddeling of naar het Vredegerecht indien nodig. Wij dringen er tevens bij de personen, die voor de overlast zouden zorgen, op aan om zich te houden aan de huurovereenkomst die zij hebben ondertekend bij onze maatschappij.

Leefbaarheidsproblemen zijn echter vaak zo complex dat wij dienen samen te werken met andere partners (OCMW, CAW, gemeente, ...). Dat vraagt tijd en hierbij wordt ook een inspanning en medewerking van de huurder zelf gevraagd.

De andere klachten werden binnen een redelijke termijn opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Er wordt meer overleg gepleegd tussen de medewerkers van verschillende diensten omtrent de klachten die wij ontvangen.

Bij klachten over leefbaarheid wordt er ook doorverwezen naar de dienst Burenbemiddeling van de gemeente/provincie Vlaams-Brabant, dit om discussies niet te laten escaleren.

Er wordt bovendien ingezet om bij problemen met bepaalde personen specifieke organisaties te contacteren die aan begeleiding doen.

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

Door medewerkers van de verschillende departementen werd er een cursus gevolgd omtrent "klachtenprocedure". In onze huidige klachtenprocedure wordt niet precies weergegeven hoe klachten omtrent leefbaarheid moeten behandeld worden.

Het is uiteraard de bedoeling om een goed werkbaar klachtenprocedure op te maken en te kunnen hanteren voor het behandelen van allerlei klachtentypes. Op deze manier trachten wij onze dienstverlening te verbeteren en de werking bij te sturen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

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 (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Uit de klacht kwam het belang van goede communicatie over de procedures bij Denderstreek naar voren. Het is belangrijk dat mensen op voorhand de juiste informatie hebben over hoe hun dossier verder zal verlopen.

Dit voorkomt onrealistische verwachtingen en eventuele frustraties die hiermee gepaard kunnen gaan.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Er werd een opleiding 'klachtenbeheer' georganiseerd door de VMSW (Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen). Twee medewerkers hebben de opleiding gevolgd.

Hierin werden voorbeelden van klachten besproken en werden ook een aantal tips en handvaten meegegeven voor het behandelen van klachten.

In het algemeen werd ook getracht klachten te voorkomen. Een voorbeeld hiervan is het nastreven van duidelijkere communicatie door o.a. brieven op te maken in klare taal.

Er is ook een samenwerking opgestart met CC Consult die advies geeft aan organisaties over hun werkorganisatie om efficiënter te kunnen werken.

We zijn gestart met het afnemen van tevredenheidsenquêtes bij (kandidaat)-huurders en -kopers.

Voor de koopsector doen we dit al 2 jaar. Voor de huursector zijn we hiermee gestart in januari 2018.

Op basis van de resultaten zullen we nagaan hoe we onze werking kunnen verbeteren, om zodoende de kans op eventuele klachten te verlagen.

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

Er zal nog verder gewerkt worden aan brieven en andere communicatie in klare taal waar het nog mogelijk is. We willen (kandidaat)-huurders en -kopers ook beter kunnen informeren via bijvoorbeeld de website en andere kanalen, bv. via een huurderskrant.

De resultaten van de tevredenheidsenquêtes en het rapport van CC Consult zullen gebruikt worden om eventuele klachten te voorkomen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Sint-Niklase Maatschappij voor de huisvesting
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ellen Scheldeman - ellen.scheldeman@snmh.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal (deels) gegronde klachten:	6
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	9
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Het grootste aantal klachten waren technische klachten (3) en dan voornamelijk klachten met betrekking tot vocht, schimmels en condensatie.

Er werd 2 maal een klacht geuit over het niet poetsen van de gemeenschappelijke delen door medebewoners en het gevolg daarvan op de huurlasten voor iedereen.

Eén jaarlijkse wederkerende klacht blijft de afrekening van de huurlasten en één klacht werd geuit over het niet hebben van een berging.

Ook 2 kandidaat-huurders hebben een klacht ingediend.

Eén klacht over een ontevredenheid over de gegeven informatie en één klacht over het verlies van de huurpremie.

De SNMH merkt op dat de technische klachten die dit jaar werden ingediend problemen waren waarvan het individu vaak zelf de oorzaak is. Zeker als we de klachten in verband met vocht en schimmel analyseren.

Condensatieproblemen en het niet verluchten is een moeilijk uit te leggen gegeven. Huurders begrijpen vaak niet dat verluchten en schimmel afwassen de oplossing is tot de bestrijding hiervan.

Klachten met betrekking tot de huurlasten zijn ook steeds terugkomend. Als SHM zetten we verschillende acties op in samenwerking met externe partners om bewustmaking te vergroten. Door in te zetten op verschillende pistes proberen we om de huurlasten en de wrevel die hier vaak rond ontstaat zo veel mogelijk in te perken en huurders bewust te maken dat vb. het niet poetsen van gemeenschappelijke delen zoals vermeld in hun huisreglement, het niet goed sorteren van huisvuil, het veroorzaken van ontstoppingen, ... een gevolg heeft voor de huurlasten van iedereen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Als verbeteractie kunnen we de opstart van het werken met de tarieflijst voor herstellingen naar voren schuiven. Op deze manier weet een huurder op voorhand wat een bepaalde herstelling zal kosten. Voorgaande jaren werd hier reeds sterk op ingezet en met deze lijst proberen we hier nog een stap verder in te gaan.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Sociaal Wonen arro Leuven

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Caroline Stuyckens – cstuyckens@swleuven.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	15
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal (deels) gegronde klachten:	15
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	13
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

De klachten die afgelopen jaar bij SWaL binnenkwamen situeren zich vooral in de sfeer van de burenhinder en domiciliefraude. We denken daarbij aan slecht onderhoud van de tuin, onrechtmatige bijwoning en geluidsoverlast. Even een overzicht:

Domiciliefraude/ onrechtmatige bijwoning

- 1) Klacht ontvangen op 8/02/2017. Tijdens een huisbezoek door de sociaal werker vernam zij van een buurtbewoner dat bij een bepaalde huurder iemand bij in zou wonen. Omdat de huurder in kwestie bij SWaL gekend staat als iemand die regelmatig huurachterstal heeft en het ook niet altijd even nauw neemt met haar andere huurdersverplichtingen, werd de wijkagent ingeschakeld om vast te stellen of er effectief sprake was van domiciliefraude. De melding bleek gegrond want op 27/02/2017 kreeg SWaL de melding van de dienst bevolking dat de wijkagent een bijwoning had vastgesteld en dat deze persoon nu was ingeschreven op het adres.
- 2) Op 25/04/2017 ontvingen we een melding van de wijkagent dat hij van een van onze huurders het vermoeden had van onrechtmatige bijwoning. Een bijkomend probleem stelde zich in het feit dat er door de domiciliefraude ook sociale fraude gepleegd werd. De wijkagent had een vermoeden dat de biologische moeder van de kinderen van de huurder bij hem was ingetrokken terwijl zij wel haar domicilie in Brasschaat had laten staan omdat zij voor haar uitkering van de RVA dan als alleenstaande met kinderlast werd aanzien. De politie en RVA onderzochten de zaak verder. De inwoning kon tot op heden nog niet worden aangetoond.
- 3) Op 03/05/2017 ontvingen wij een melding van een buurtbewoner dat er een vermoeden was van domiciliefraude in een van onze bejaardenwoningen in Heverlee. Uit verdere opvolging bleek op 24/05/2017 dat de dochter van de huurder tot eind juni bij haar moeder wou verblijven omdat haar eigen huurappartement nog niet klaar zou zijn voor verhuur.
- 4) Op 3/05/2017 ontvingen wij tevens een melding voor domiciliefraude in een van onze andere wijken. In het verleden zijn er voor deze huurder al pogingen ondernomen om dat vermoeden te bevestigen. Toen werd de huurder al gebeld en geconfronteerd met ons vermoeden. Omdat aanmaningen om zich in regel te stellen geen effect bleken te hebben werd er een melding gemaakt van domiciliefraude bij de dienst bevolking van de gemeente met de vraag een dossier op te starten ter controle via de wijkagent. Op 4/05/2017 laat de wijkagent ons weten dat de partner van de huurder zelf een een-kamerwoning huurt. De huisbaas van de man bevestigt dat hij er regelmatig verblijft en er ook meestal komt slapen.
- 5) Op 3/05/2017 vernam de sociaal werker van een buurtbewoner dat er bij 1 van onze huurders sprake zou zijn van onrechtmatige bijwoning van de dochter en de kleinzoon van onze huurder. De buurtbewoners beweerden dat de dochter en haar zoon al een aantal jaren opnieuw bij onze huurder zouden wonen. Dit verhaal kwam bij meerdere huisbezoeken en bij verschillende huurders regelmatig terug. Onze sociaal werker bevestigt dat zij na een aanwezigheid van 20 dagen in de wijk de wagen van de kleinzoon effectief elke dag aan de woning geparkeerd zag staan. Er werd de huurders vervolgens een brief gestuurd met de vraag de situatie te verduidelijken en indien nodig zich in regel te stellen.

Op 9/05/2017 contacteerde de huurder ons. De kleinzoon zou een eigendom hebben. Er werd hen gewezen op het feit dat de kleinzoon bijgevolg niet bij hen mocht verblijven omwille van de eigendom. De dochter heeft geen eigendom en zou wel mogen bijwonen indien zij haar domicilie wijzigt en haar inkomensgegevens bezorgd zodat de huurprijs correct berekend kan worden. De kleinzoon woont slechts bij de huurder omdat hij in conflict ligt met de aannemer die de verbouwingen aan zijn woning aan het doen is. De woning zou op dit moment niet bewoonbaar zijn. Op vraag van de kleinzoon werd er aan ons bestuur gevraagd om de kleinzoon tijdelijk bij de huurder te laten verblijven, mits aanlevering van de nodige bewijzen van onbewoonbaarheid van zijn woning. Ons bestuur stond het verblijf op tijdelijke basis toe. De huurder werd telefonisch en per brief op de hoogte gebracht van de toelating tot bijwoning tot november 2017.

- 6) Op 3/08/2017 ontvingen wij een melding dat op het adres van een van onze huurders post zou ontvangen worden van een man die niet ingeschreven staat op haar adres. Mogelijk is er hier sprake van domiciliefraude. De huurder beweert dat deze persoon niet bij haar woont en dat hij zijn postadres opnieuw zal laten wijzigen. Hij zou hier echter de tijd nog niet voor gevonden hebben. Op 31/8/2017 meldt de huurder ons dat haar vriend (een andere man dan deze van die zijn post bij haar ontving), bij haar zou intrekken. Tijdens een huisbezoek aan deze huurder op 26/09/2017 was haar nieuwe vriend aanwezig en bezorgde de ze ons tevens een attest van woonst van de man die zijn post bij haar een tijdje liet toekomen.
- 7) Op 12/09/2017 ontvingen we een e-mail van de ex-partner van een van onze huurders. Hij beweerde dat zijn ex een nieuwe vriend had en dat hij vermoedde dat deze man reeds bij haar inwoonde. Toen we de huurder contacteerde bevestigde zij dat ze een nieuwe partner heeft en dat hij een aantal dagen per week bij haar overnacht. Mevrouw geeft tijdens het contact aan dat zij geregeld bij elkaar zijn maar dat samenwonen nog niet aan de orde is. Bovendien heeft haar nieuwe partner zijn eigen woning en zou de huurder eerder bij hem intrekken wanneer verhuizen aan de orde is. Zij is door ons op de hoogte gebracht van de mogelijkheid op onverwachte plaatsbezoeken. Zij geeft aan dat dit voor haar geen enkel probleem is. Een aantal maanden later, op 3 januari, verstuurdde de huurder ons de opzeg van haar woning.

Huudersverplichtingen

- 8) Klacht ontvangen op 24/04/2017 over slecht onderhoud van de tuin. De huurder zou de haag niet snoeien, waardoor deze ondertussen een hoogte van een aantal meter bereikt heeft. Na het versturen van een brief om de huurder aan te zetten tot het snoeien van de haag werd deze wel gesnoeid in de breedte maar niet in de hoogte. Opnieuw brief verstuurd aan de huurder om de haag ook in de hoogte aan te pakken.
- 9) Op 27/04/2017 ontvingen wij een melding dat de schoonzoon van een van onze huurders zich verkeerd zou parkeren en bijgevolg de doorgang/ oprit naar de woning van de burens zou blokkeren. Bovendien zou deze man een nogal sportieve rijstijl hebben waardoor de kiezelsteentjes van de oprit tot bij de burens vliegen wanneer hij vertrekt. Bij verder onderzoek bleek dat de huurder waarop de klacht mede betrekking had, zich niet parkeerde op haar oprit omdat haar overbuurvrouw dan niet goed uit haar garage kan. Daarom parkeert ze zich in de voortuin van de klager (na de toestemming van de klager hiervoor te hebben gekregen.) Maar nu klaagt ze dat er te wild wordt vertrokken. De klager blijkt bovendien ook alle parkeergelegenheid voor haar woning, op de straat, op te eisen voor haar vriend. Deze persoon woont echter niet bij haar. Er werd beide partijen duidelijk gemaakt dat elke huurder slechts 1 parkeerplaats kan op eisen, namelijk op hun oprit voor de garage. De openbare weg kan door niemand gereserveerd of geblokkeerd worden. Duidelijke afspraken naar beide bewoners werden op papier gezet.
- 10) Op 20/11/2017 meldt een van onze huurders dat zijn buur geluidsoverlast veroorzaakt. De melder wordt aangeraden om eerst contact op te nemen met de dienst burenbemiddeling van provincie Vlaams-Brabant. Zij hebben opgeleide vrijwilligers ter beschikking die de nodige opleiding gevolgd hebben om met deze problematiek om te gaan. Indien de bemiddeling zonder resultaat blijft, kan de huurder ons opnieuw contacteren. SWaL kan dan nog een poging doen om beide burens uit te nodigen voor een gesprek op kantoor of kan de wijkagent op de hoogte gebracht worden.

Administratief verhaal huur

- 11) De afdeling Toezicht ontving op 17/07/2017 een schrijven waarin een kandidaat-huurder verhaal indient tegen de beslissing van SWaL om de reden van weigering niet te aanvaarden als een gegronde reden.

Mevrouw stelt in haar verhaal dat ze geweigerd heeft omdat:

- De woning te klein is voor uw gezinssamenstelling
- De woning vochtig is

- De huurder zware medische problemen heeft en de gezondheid achteruit zou gaan in een vochtige woning
Mevrouw stelt ook dat ze SWaL daarvan in kennis heeft gesteld per brief dd. 15 juni 2017.
SWaL heeft deze brief echter niet ontvangen en de kandidaat-huurder werd geschrapt omwille van het niet reageren.
Na onderzoek beoordeelt Toezicht het verhaal van mevrouw ongegrond.

- 12) Bij schrijven van 29/9/2017 werd de toezichthouder om een beoordeling gevraagd van de beslissing van SWaL om mevrouw X te schrappen uit het register der kandidaat-huurders i.k.v. de tweejaarlijkse actualisatie.
SWaL schrapte de kandidaat omdat er geen reactie werd ontvangen op de 2 brieven die SWaL stuurde waarbij SWaL de wettelijke procedure volgde. In het schrijven aan de toezichthouder schrijft de kandidaat dat het voor haar door verschillende opnames (Psychosociaal Centrum Leuven) moeilijk/moeizaam was om correspondentie te bekijken en ernaar te handelen. Dit wordt gestaafd aan de hand van verschillende documenten/attesten.
De toezichthouder beschouwt dit als een gegronde reden.

Conform artikel 30, derde lid van het sociaal huurbesluit moet SWaL binnen dertig dagen na ontvangst van deze beoordeling een nieuwe gemotiveerde beslissing nemen en aan de kandidaat bezorgen. SWaL dient tevens een afschrift te bezorgen aan de toezichthouder.
De Raad van Bestuur neemt kennis en beslist de kandidaat te ontschappen.

- 13) Er werd de toezichthouder door de bewindvoerder van een kandidaat-huurder een beoordeling gevraagd van de beslissing van SWaL om zijn pupil te schrappen uit het register der kandidaat-huurders i.k.v. de tweejaarlijkse actualisatie.
SWaL schrapte de kandidaat omdat er geen reactie werd ontvangen op de 2 brieven die SWaL stuurde naar zowel de kandidaat als de bewindvoerder waarbij SWaL de wettelijke procedure volgde.
In het schrijven aan de toezichthouder is er sprake dat er uitstel zou zijn gevraagd door de bewindvoerder, maar deze vraag heeft SWaL nooit ontvangen, maar geeft men verder ook niet aan waarom de kandidaat er niet tijdig in slaagde om zijn kandidatuur te bevestigen en een (eventuele) keuzewijziging door te geven.
De toezichthouder beschouwt dit verhaal als ongegrond.

- 14) SWaL kreeg de melding van de toezichthouder dat er een verhaal is ingediend tegen van de beslissing van SWaL om een kandidate te schrappen uit het register der kandidaat-huurders i.k.v. de actualisatie.

Administratief verhaal koop

- 15) Bij de toewijzing van de woningen aan Centrale Werkplaatsen had de kandidaat-koper een aantal argumenten aangehaald om wegens een langdurige en zwaarwichtige omstandigheid een maatschappelijke, familiale, sociale of economische band met de gemeente aan te tonen. Deze band werd echter niet weerhouden.
In vergadering van 14 september 2017 heeft de Raad van Bestuur kennis genomen van een klacht van mevrouw hierover. Er werd echter beslist om bij het oorspronkelijk standpunt te blijven en de band niet te weerhouden. Dit hebben we ook per brief aan mevrouw laten weten op 27 september 2017.

Op 3 november heeft zij aan de commissaris-toezichthouder van agentschap-inspectie RWO, afdeling toezicht, beroep aangetekend bij de toewijzing van de 21 sociale koopwoningen van Centrale Werkplaatsen (fase 2) te Kessel-Lo.

Na inlichtingen bij SWaL te hebben ingewonnen, heeft de afdeling Toezicht op 23 november 2017 laten weten dat dit beroep niet gegrond is.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Beroep doen op diensten als burenbemiddeling en opstart van dossiers inzake domiciliefraude bij de wijkpolitie via meldingen bij de dienst bevolking van de gemeentes.

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

Verdere ontwikkeling van de sociale dienst binnen SWaL en de uitbouw van verdere contacten en vertrouwensrelaties met andere sociale dienstverleners om bepaalde klachten mee op te volgen en op te lossen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: S.B.K. Arro Antwerpen CVBA

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 (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

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?

Het vroegere beleid wordt verder gezet.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: SOCIALE BOUW- EN KREDIETMAATSCHAPPIJ
ARRONDISSEMENT DENDERMONDE CVBA MET EEN SOCIAAL OOGMERK
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marie-Paule Hiel ; mp.hiel@sbkdendermonde.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Een eigenaar van een sociale koopwoning heeft zijn woning verkocht ; de raad van bestuur oordeelde dat de niet-afgeschreven overheidsinvestering moest betaald worden in het kader van de inbreuk tegen persoonlijke bewoning. Deze voormalige eigenaar vermoedt dat onze maatschappij niet iedereen gelijk behandelt door bij sommige wederverkopen deze niet-afgeschreven overheidsinvestering te eisen en bij anderen niet. De inbreuk zoals bedoeld door deze voormalige eigenaar werd onderzocht maar was niet bestaande. In antwoord werd meegedeeld dat de raad van bestuur in deze autonoom antwoordt ; bovendien kon geen inbreuk worden vastgesteld.

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 inschrijving van kandidaat-kopers en bij de informatievergadering aan de kandidaat-kopers wordt nu nog meer beleidsinformatie meegegeven onder de vorm van uittreksels uit de Besluiten van de Vlaamse Overheid en extra toelichting hieromtrent.

De wetgeving is trouwens zodanig complex en wijzigt regelmatig zodat weinig kandidaat-kopers nog een algemeen overzicht kunnen vormen over wat kan en niet kan.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Sociale Bouwmaatschappij Schelle
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Chantal.Cuypers@sbs1260.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	0
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal (deels) gegronde klachten:	
-----------------------------------	--

Aantal (deels) opgeloste klachten:	
------------------------------------	--

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

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 2017

Naam van uw maatschappij: Sociale Huisvestingsmaatschappij Vlaamse Ardennen
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Van den Steene -
ilse.vandensteene@shmvlaamseardennen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	53
Aantal ontvankelijke klachten:	53

Aantal (deels) gegronde klachten:	53
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	43
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

In 2017 hebben we geen klachten ontvangen over onze maatschappij.

De klachten die we ontvangen gaan enerzijds over technische aspecten van de woning en anderzijds over klachten van sociale aard. De 'sociale klachten' kunnen we opsplitsen in 3 grote onderdelen:

- Onderhoud woning
- Domiciliefraude
- Burenhinder/-twisten – leefbaarheid.

De klachten van technische aard worden opgenomen door een medewerker van de technische dienst. De nodige opdrachten worden gegeven aan de aannemers om de technische problemen aan te pakken. De opgenomen klachten gaan enkel over meldingen waarbij de huurder niet onmiddellijke tevreden was met de geboden oplossing.

De klachten van sociale aard worden behandeld door een medewerker van de dienst verhuuring. Als er verschillende partijen bij de klacht betrokken zijn, gaan we in overleg met de betrokken partijen. Indien mogelijk en opportuun schakelen we ook andere organisaties in, bv. OCMW, politie, CAW, ..., om zo vlug als mogelijk tot een oplossing te komen. Wanneer er meerdere organisaties betrokken zijn, organiseren we een 'zorgoverleg' om alle begeleidingen op eenzelfde spoor te brengen.

We proberen ook preventief te werken om de leefbaarheid in woonwijken te bevorderen. Zo werken we met in een bepaalde woonwijk met een buurtbemiddelaar die actief is om de sociale cohesie te herstellen en te behouden. We zetten in op sociale projecten, zoals bv. sociale moestuin, om de buurtbewoners dichter bij mekaar te brengen. In gemeente waar Samenwerkingsopbouw actief is, worden wijkbrugfiguren ingezet om mensen bij mekaar te brengen en de sociale cohesie te vergroten.

Verder geven we tips en/of aanbevelingen aan de huurder om de klacht in de toekomst te voorkomen, zowel op technisch vlak als op sociaal vlak. Zo hebben we het boekje 'Oh ja...de burenen!' waarin tips worden gegeven over hoe omgaan met de burenen en het Ziezo -boekje waarin uitleg wordt gegeven over het onderhoud van de woning en wie welke kosten dient te betalen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

We zetten in op samenwerking met andere organisaties om onze huurders zo veel als mogelijk bij te staan en te ondersteunen.

In 2017 hebben we vooral gewerkt aan een positieve samenwerking met de wijkagenten van onze verschillende politiezones. Om domiciliefraude accurater aan te pakken, hebben we een protocol domiciliefraude opgesteld dat in werking is getreden in 1 politiezaone van ons werkingsgebied. We zetten nu in om dit protocol ook in onze andere politiezones actief te maken. Op die manier kunnen we domiciliefraude op een adequate manier aanpakken.

We proberen preventief te werken om de leefbaarheid in woonwijken te bevorderen. Zo zijn we in januari 2017 gestart met gesprekken met Samenlevingsopbouw om in bepaalde woonwijken wijkbrugfiguren in te zetten om sociale cohesie te vergroten en huurders bij te staan met eventuele hulpvragen. Ondertussen zijn er enkele activiteiten georganiseerd. In een andere woonwijk is nog steeds een buurtbemiddelaar actief om de sociale cohesie te behouden en/of te verbeteren en om nog een intensievere, persoonlijke opvolging van de huurder te kunnen verzekeren.

Daarnaast doen we beroep op preventieve woonbegeleiding. Een dienst om mogelijke uithuiszettingen te voorkomen. Via een intensieve begeleiding en in samenspraak met de maatschappij wordt er gewerkt aan een oplossing van het probleem om de leefsituatie te verbeteren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

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	1
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

De klacht had betrekking op een vraag voor toewijzing/mutatie.

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 2017

Naam van uw maatschappij: Tieltse Bouwmaatschappij
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Annelies Verlinden -
Annelies.Verlinden@tieltsebouwmij.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	5
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal (deels) gegronde klachten:	3
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	3
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

- 1) Overlast buren
Verschillende bewoners van een gebouw klagen over overlast veroorzaakt door een medebewoner. Omwille van een mentale en fysieke beperking van de bewoner zijn heel wat welzijns- en gezondheidsinstanties betrokken bij dit dossier. Tijdens herhaaldelijke overlegmomenten met de betrokken partijen en de huurder zelf blijkt een sterke onwil van onze huurder om de overlast te beperken. De huurovereenkomst werd noodgedwongen eenzijdig opgezegd.
- 2) Overlast buren
Medebewoners klagen over hinder veroorzaakt door huurders in het gebouw. Het gaat over voornamelijk over geluidshinder en pesterijen. Betrokkenen werden verschillende keren aangemaand om zich als goede buren te gedragen. Helaas bood dit geen oplossing en werd de situatie onhoudbaar voor de andere bewoners van het gebouw. De zaak kwam voor de vrederechter en de huurovereenkomst werd beëindigd.
- 3) Niet onderhouden tuin
Eigenaars van een aanpalende huurwoning klagen over een erg slecht onderhouden tuin. De huurder van deze woning verhuisde recentelijk naar een andere woning van onze maatschappij en diende de vorige woning en tuin netjes achter te laten. Dit gebeurde niet, ook niet na aandringen van de Tieltse Bouwmaatschappij. Een tuinaannemer werd aangesproken om het onderhoud uit te voeren. De kosten worden aangerekend aan de vertrokken huurder.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

De eerste editie van de huurderskrant werd verspreid. Hierin worden de huurders en kandidaat-huurders uitgebreid geïnformeerd over allerhande aspecten van de werking van onze maatschappij.

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

We blijven werken aan het vermijden van klachten.

De klachten die dit jaar geformuleerd werden waren niet rechtstreeks aan de Tieltse Bouwmaatschappij gericht maar gingen over huurders die overlast bezorgen. Ook hiervoor wensen wij, in de mate van het mogelijke, onze verantwoordelijkheid op te nemen. Inzetten op begeleiden van huurders die problemen ondervinden bij het nakomen van hun huurdersverplichtingen mag hierbij niet ontbreken. Detectie van de onderliggende problematiek om indien nodig door te verwijzen naar een passende begeleidende instantie is hierbij cruciaal. Dit kan enkel wanneer we laagdrempelig blijven werken en een goed contact met onze huurders blijven behouden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: CVBA Tuinwijk
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
 Annelies Oosterlinck
 annelies.oosterlinck@tuinwijk.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	5
Aantal ontvankelijke klachten:	4
Aantal onontvankelijke klachten	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	5
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

De klachten bereikten Tuinwijk als volgt:

- 1 via het klachtenformulier van Tuinwijk
- 1 via bezoek aan ons kantoor
- 1 via mail van de Vlaamse Ombudsdienst
- 2 via een persoonlijke brief

4 klachten kwamen rechtstreeks via de burger (huurder), 1 klacht via de Vlaamse Ombudsdienst
1 klacht werd onontvankelijke verklaard wegens anoniem
1 van de 4 ontvankelijke klachten was gegrond. Dit was een probleem op technisch vlak dat te lang had aangesleept
3 klachten waren ongegrond, 2 klachten waren van huurders, 1 van een kandidaat-huurder.

Alle klachten werden binnen de wettelijke termijn beantwoord en ook opgelost.

De klagers konden zich akkoord verklaren met de gestelde oplossing, gezien wij 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?

Via verschillende kanalen wordt er gecommuniceerd hoe zowel huurders als kandidaat-huurders Tuinwijk kunnen contacteren wanneer zij een klacht hebben.

Zo is er de onder andere 6-maandelijkse nieuwsbrief, website, en ook de onthaalbrochures voor nieuwe huurders en kandidaat-huurders.

Alles wordt steeds in klare taal uitgelegd om zo iedereen vlot te kunnen bereiken.

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

Tuinwijk zet verder in op een goede verstandhouding en communicatie met haar klanten (huurders en kandidaat-huurders).

Gelet op het weinige aantal klachten blijkt wel dat we goed scoren. In de toekomst proberen we dit zeker aan te houden.

Bij technische meldingen wordt er vanaf 2018 een schrijven gestuurd waarin vermeld wordt binnen welke termijn de herstelling zal worden uitgevoerd. Zo is de klant onmiddellijk op de hoogte, wat minder frustratie met zich zal meebrengen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

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 (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

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 2017

Naam van uw maatschappij: Vivendo

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Veerle De Groof, veerle.degroof@vivendo.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	8
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	5
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	8
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

6 technische klachten

In 2017 betrof het vooral algemene technische problemen die lang aansleepten en vochtproblemen.

- 2 dossiers waren ongegrond

Ze zijn allen nagekeken, herstellingen werden uitgevoerd of er werd opdracht gegeven.

- in 1 dossier is de algemeen directeur samen met het diensthoofd bouwen bij de huurder langs gegaan om de nodige vaststellingen te doen en uitleg te geven over de samenwerking met Engie Cofely
- 1 dossier werd overgedragen naar de verzekering

2 klachten voor de dienst Wonen

Het betrof een klacht over de late terugbetaling van de huurwaarborg en een klacht over de huurprijsberekening en de huurlasten. In beide gevallen werd door de teamverantwoordelijke persoonlijk uitleg gegeven.

- 1 dossier was 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?

Het gebruik van de opvolgingslijst voor de verschillende diensten die centraal wordt beheerd (controle op behandelingstermijnen) bewijst nog steeds zijn nut.

Er wordt nog steeds gefaseerd gerenoveerd.

Sinds 01/01/2017 werken we samen met de firma ENGIE Cofely voor het wettelijk onderhoud én voor problemen verwarming, boilers, sanitair, elektriciteit en ventilatie. Deze firma is 24u op 24 bereikbaar.

Sinds 01/04/2017 is er gedurende 3 jaar een medewerker van Samenlevingsopbouw in dienst die parttime meewerkt om de bewonersparticipatie binnen de werking van Vivendo te vergroten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: cvba-so Volkshaard
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kathleen Mous –
 Kathleen.mous@volkshaard.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	68
Aantal ontvankelijke klachten:	66

Aantal (deels) gegronde klachten:	58
--	-----------

Aantal (deels) opgeloste klachten:	50
---	-----------

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

17 klachten zijn van Technische aard en hebben voornamelijk betrekking op:
 - de te lange behandeltermijn voor herstellingen.
 - condensatie- of vochtproblemen in de woning

De **39 klachten van Sociale aard** zijn allemaal te herleiden tot samenlevingsproblemen, voornamelijk klachten over lawaai maar ook geweld en bedreigingen en reukhinder door achtergelaten of niet voldoende afgesloten vuilnis.

De **2 klachten** aan het adres van **de dienst Boekhouding en Financiën** hadden betrekking op 1. het aanrekenen van kosten voor het gebruik van een fietsenberging en 2. de berekening van de huurprijs.

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?

Zowel de voorbije als de komende jaren werd en wordt er verder ingezet op het **project rond bewonersparticipatie** waarbij in bepaalde wijken wordt langsgedaan en gepolst naar mogelijke verbeterpunten. Op het ontmoetingsmoment met de bewoners waarop o.a. alle diensten van de bouwmaatschappij vertegenwoordigd zijn en het gemeentebestuur worden knelpunten besproken en oplossingen geboden. De meldingen die aan bod komen, kunnen zowel van technische als sociale aard zijn.

Op Technische vlak zijn er eveneens inspanningen gedaan om het aantal meldingen/klachten te reduceren. Zo werken alle techniekers vanaf 2018 met een **tablet** waarop alle herstelopdrachten terug te vinden zijn. Werkbonnen zullen worden gegroepeerd per regio zodat deze efficiënter en vlugger kunnen afgewerkt worden.

Tevens zal er verder geïnvesteerd worden in de opmaak van een "**paspoort**" per woning zodat vrij vlog het merk en type kan vastgesteld van bv. een verwarmingsketel waardoor wisselstukken onmiddellijk kunnen besteld worden en de behandelingstermijn kan ingekort worden.

Tenslotte werd een procedure m.b.t. Klachtenbeheer uitgewerkt en zal er in 2018 nagegaan worden of via een vernieuwde website mogelijkheden zijn om rechtstreeks via de site meldingen of klachten te signaleren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Kleine Landeigendom het Volk
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kathleen Mous
Kathleen.mous@volkshaard.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
--	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	
---	--

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Beide klachten waren van technische aard en vielen onder de 10-jarige aansprakelijkheid van de aannemer. Deze werden dan ook overgemaakt aan de aannemer met het verzoek tot dringende herstelling.
Beide klachten zijn inmiddels gedeeltelijk of volledig opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Er werd een procedure m.b.t. Klachtenbeheer uitgewerkt.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: S.M. voor Volkshuisvesting Willebroek

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ben Foqué

ben.foque@volkshuisvestingwillebroek.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	17
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal (deels) gegronde klachten:	11
--	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	9
---	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

- In 2017 waren er 17 klachten waarvan 15 ontvankelijk.
- Van de 15 ontvankelijke klachten waren 11 gegronde of deels gegronde.
- Van de 11 gegronde of deels gegronde klachten zijn er 10 opgelost en 1 klacht van december is nog in behandeling.
- Van de 11 gegronde of deels gegronde klachten werden volgende ombudsnormen geschonden:
 - Te lange behandeltermijn:
 - Herstelling van een plafond.
 - Oplossing vochtprobleem.
 - Vervangen aarding elektriciteit.
 - Aanpak vliegenplaag.
 - Vervanging poetspersoneel bij afwezigheid.
 - Herstelling ketel warm water.
 - Onvoldoende bereikbaar:
 - Herstelling toilet.
 - Herstelling deurbel.
 - Terugbellen naar kandidaat-huurder.

- Administratieve fout:
 - Wijziging keuze kandidaat-huurder vergeten aan te passen.
 - Uitstel inschrijving in het register van kandidaat-huurders wegens ontbreken document.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

De tijdige uitvoering van de werkbonden wordt periodiek opgevolgd door de werkgroep Onderhoud en Herstel en vanaf 2017 ook in de managementrapportering van de raad van bestuur. In het najaar van 2017 werd een hoofd technische dienst aangeworven om o.a. de planning bij te sturen voor het tijdig uitvoeren van werkbonden.

Er is een nieuw personeelslid aangeworven waarbij een goede werfopvolging is opgenomen in de functieomschrijving.

Via een lokaal tewerkstellingsproject voor langdurig werklozen van het OCMW worden de tuinen van leegstaande woningen onderhouden.

De mondelinge toelichting bij wijzigingen van een plaats op de wachtlijst zijn vaak moeilijk te begrijpen door kandidaat-huurders. Via een cartoon, die kan meegegeven worden met kandidaat-huurders, werden de wachttijden visueel gemaakt.

De lange wachttijden voor het vervangen van keukens zullen ingekort worden doordat het personeel van Volkshuisvesting enkel nog standaardkeukens zal maken die in alle woningen kunnen worden geplaatst. Een kleine stock zal steeds aangevuld worden zodat er vlotter tot plaatsing kan overgegaan worden. Bovendien zal het grote deel van de keukens ook uitbesteed worden zodat het personeel van Volkshuisvesting niet steeds andere herstellingen moet onderbreken. Een bestek voor plaatsing van keukens binnen een leveringstermijn, te publiceren via de wet op de overheidsopdrachten, is in voorbereiding.

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

Meer inzetten op klantgerichte dienstverlening door nieuwe medewerker sociale dienst bij gesprekken met kandidaat-huurders: gesprek aan onthaal zal voortaan doorgaan in apart lokaal i.p.v. aan de balie en opleiding omgaan met verbale agressie is aangevraagd.

In 2018 zullen klanten meer op afspraak, binnen een tijdslot van 20 minuten, terecht kunnen bij de verschillende diensten van Volkshuisvesting, met de garantie dat zij binnen een week een afspraak kunnen vastleggen. Op deze manier kan er steeds voldoende tijd vrijgemaakt worden per klant.

Herhuisvesten van huurders die in bepaalde oude woningen wonen.

Om te vermijden dat, bij afwezigheid van poetspersoneel, de gemeenschappelijke ruimten van een appartementsgebouw niet worden geïnspecteerd, zal het poetspersoneel op een flexibele manier ingezet worden op een andere werkpost. Er zal ook meer beroep gedaan worden op interim-personeel tijdens korte periodes van afwezigheid.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: CVBA Volkswelzijn
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Veerle Pauwels – veerle.pauwels@volkswelzijn.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

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:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: (bewijslast verzending)	

--

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

We hebben in 2017 weinig klachten ontvangen.

- 1 klacht ivm een afrekening. De termijn werd niet gerespecteerd.(+ 3 maanden)
- We hebben 1 klacht ontvangen via de ombudsdienst. De huurder vond dat een herstelling van de liftdeur niet vlug genoeg gebeurde. Op het ogenblik dat we de klacht ontvangen hebben, was de liftdeur al 2 dagen gemaakt. Er werden onderdelen besteld die vanuit het buitenland geleverd moesten worden. Zo kan de wachttijd oplopen.

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 2017 hebben we geen veranderingen aangebracht. De lopende procedures worden opgevolgd.

Er werd een personeelslid aangeworven die de afrekeningen administratief afhandelt. Zo kan alles beter en vlugger opgevolgd worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Volkswoningbouw Herent

*Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Anja Schoeters
anja.schoeters@vwbm.be*

1. Cijfergegevens

	Aantal
<i>Totaal aantal klachten</i>	4
<i>Aantal ontvankelijke klachten:</i>	4

<i>Aantal (deels) gegronde klachten:</i>	0
--	---

<i>Aantal (deels) opgeloste klachten:</i>	4
---	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Een duidelijke communicatie naar de huurders is in deze zeer belangrijk. Heel wat klachten zijn er wegens onduidelijke berichtgeving.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- *Gestructureerde huurachterstalopvolging ten einde rechtbank zoveel mogelijk te vermijden*
- *Brandbeveiliging in meerdere gebouwen geoptimaliseerd*

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

De verwarmingsketels in kaart brengen en zorgen voor een duidelijke doorrekening van het onderhoud

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Volkswoningen van Duffel
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kristina Verhoye,
kristina.verhoye@volkswoningenduffel.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	11
Aantal ontvankelijke klachten:	11

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	10
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

1 klacht was ten aanzien van de gemeente omdat het over parkeergedrag op openbaar domein gaat (niet gegrond)
4 klachten (waarvan twee van dezelfde persoon) gaan over overlast die bewoners veroorzaken ten aanzien van een andere bewoners. Beide situaties zijn, na het uitputten van onze basisbegeleiding (gesprekken edm.) onoplosbaar door VVD en zijn ook niet in die mate dat er sancties ten aanzien van huurders moeten volgen namens ons. (allen niet gegrond)

1 klacht gaat over niet opvolgen van werken na een plaatsbeschrijving. Dit werd uitgeklaard en uitgevoerd waar nodig. (gegrond)

1 klacht gaat over de plaats op de wachtlijst van een kandidaat. Er werd antwoord gegeven dat er geen fouten gemaakt zijn, dat deze wachttijden normaal zijn. (niet gegronde klacht)

2 klachten gaan over opvolging van een herstellingen (1 gegrond, 1 niet gegrond)

1 klacht gaat over een lang aanslepend conflict over een fout geplaatste traplift in een appartementsgebouw. - klacht nog niet opgelost (deels gegrond)

1 klacht gaat over de houding van een loodgieter waar we mee samen werken. (gegrond)

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Inzake de traplift werd een stappenplan met deadlines opgemaakt door de sociale dienst. De buurtbewoners werden geïnformeerd over dit stappenplan. T.a.v. de betrokken overtreder werden ingebrekestellingen gestuurd.
- De loodgieter werd aangesproken op zijn gedrag ten aanzien van de huurder

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

- Afspraken rond verbetering opvolging van herstellingen (gewone en na plaatsbeschrijving) werden gemaakt en in proces gegoten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: **Vooruitzien cvba**
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
 Natalie De Smet, natalie.desmet@vooruitzien.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	34
Aantal ontvankelijke klachten:	24

Aantal (deels) gegronde klachten:	24
-----------------------------------	----

Alle ontvankelijke klachten zijn tevens gegrond

Aantal (deels) opgeloste klachten:	17
------------------------------------	----

Van 7 klachten hebben we weet dat ze niet opgelost zijn of is er door de aannemer geen herstelling gemeld

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

17 klachten betreffen vochtproblemen. De klachten variëren tussen daklekkages, opstijgend vocht en waterinfiltraties via ramen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Geen wijzigingen

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

Geen wijzigingen: blijvende nacontrole op herstellingen blijft van toepassing.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij:

Waasse Landmaatschappij

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Ellen De Wilde

ellen.dewilde@waasselandmaatschappij.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

1) Schrapping wachtlijst koopwoningen n.a.v. actualisatie

Het betreft de schrapping van de kandidaat-kopers, de heer B. en mevrouw N. wegens het niet antwoorden op ons schrijven.

Naar aanleiding van de actualisatie van 2017 zijn er brieven verstuurd op 28 augustus 2017 met de vraag of de kandidaat-kopers nog steeds op de wachtlijst willen blijven staan. Hierbij werd verzocht om te antwoorden binnen de 21 kalenderdagen maar wij hebben van vermelde kopers op dit schrijven geen antwoord mogen ontvangen. Ook hebben wij meermaals deze kandidaat-kopers telefonisch proberen te bereiken en een voicemail nagelaten.

Bijgevolg hebben wij hun een aangetekende zending verstuurd met de vraag om binnen de 10 kalenderdagen te antwoorden. Op deze beveiligde zending hebben wij opnieuw geen antwoord gekregen. Ook hier hebben wij meermaals deze kandidaat-kopers telefonisch proberen te bereiken maar tevergeefs.

Volgens het overdrachtenbesluit, dienen wij de kandidaat-kopers te schrappen wegens het niet of niet tijdig antwoorden op de beveiligde zending. Op 2 oktober 2017 hebben wij een brief verstuurd waarin vermeld stond dat zij geschrapt worden van het algemeen inschrijvingsregister, conform de reglementering, zonder terugstorting van het inschrijvingsgeld. Hierbij hebben zij nog de kans om overmacht in te roepen binnen de 10 kalenderdagen.

Op 3 oktober 2017 roepen de kandidaat-kopers overmacht in en vragen ze om zich terug te mogen inschrijven met behoud van hun oorspronkelijk plaatsnummer. In hun schrijven gaven zij aan dat het ging om een misverstand en dat ze de verkeerde papieren hadden binnen gebracht. Ze hadden documenten afgeleverd in verband met de toewijzing van een appartement en die dus totaal geen betrekking hadden met de actualisatie.

De Raad van Bestuur nam kennis van hun schrijven, waarbij de overmacht werd ingeroepen. De Raad is van oordeel dat de procedure strikt is doorlopen en zij dus niet ingaat op de vraag tot inschrijving met behoud van hun oorspronkelijk plaatsnummer.

Hun klacht is dan ook als ongegrond beoordeeld.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Alle klachten zijn opgelost.

De klachten die wij ontvangen, worden meteen doorgegeven aan de betreffende aannemer en architect. Bovendien worden alle klachten en meldingen 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?

Indien nodig zal er bijgestuurd worden om tot een oplossing van de klachten te komen en eventuele verbeteringen in de communicatie. Hiervoor zullen alle mogelijke kanalen worden ingezet.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Wonen Regio Kortrijk

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Piers, directeur
ilse.piers@wonenregiokortrijk.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	6
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	5
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Klacht 1

Onderwerp: Teruggave saldo huurwaarborg

Samenvatting: Huurder leidde procedure in bij het Vredegerecht omdat de huurwaarborg bij vertrek niet volledig werd terugbetaald. Er werd een bedrag ingehouden voor de afrekening van huurlasten die nog diende opgemaakt te worden. De huurder vond dat ze te lang moest wachten.

Actie: De afrekening van de huurlasten werd opgemaakt.

Oplossing: Er werd via een vonnis beslist om de huurwaarborg vrij te geven.

Klacht 2

Onderwerp: Teruggave saldo huurwaarborg

Samenvatting: Huurder leidde een procedure in bij het Vredegerecht omdat de huurwaarborg bij vertrek niet volledig werd terugbetaald. Er werd een bedrag ingehouden voor de afrekening van huurlasten die nog diende opgemaakt te worden. De huurder vond dat ze te lang moest wachten.

Actie: De afrekening van 2017 dient nog opgemaakt te worden.

Oplossing: De vertrokken huurder werd hierover geïnformeerd.

Klacht 3

Onderwerp: Onderhoud groen in op te waarden wijk

Samenvatting: Een eigenaar van een woning in de buurt heeft geklaagd omdat het groenonderhoud in de wijk nog niet werd uitgevoerd.

Actie: De eigenaar wordt geïnformeerd over de planning van het groenonderhoud.

Oplossing: Het groenonderhoud werd uitgevoerd.

Klacht 4

Onderwerp: Probleem met verwarming en/of warm water, vuilwaterpomp geblokkeerd en onderhoud filters ventilatiesysteem.

Samenvatting: Huurder klaagt over problematiek van diverse technische mankementen.

Actie: Er werd een brief teruggestuurd met duiding van de problematiek en de voorziene oplossingen.

Oplossing: De herstellingen werden uitgevoerd.

Klacht 5

Onderwerp: Thermische glasbreuk

Samenvatting: Huurder gaat niet akkoord met het feit dat hij de franchise van een schadegeval zelf moet betalen.

Actie: Er werd door een vakman vastgesteld dat de glasbreuk te wijten is aan het plaatsen van een afgedekte vogelkooi tot tegen het raam.

Oplossing: De maatschappij heeft de glasbreuk hersteld op hun kosten.

Klacht 6

Onderwerp: Renovatie badkamer

Samenvatting: Huurder heeft gebeld en e-mail gestuurd naar de bouwmaatschappij omdat zijn badkamer niet bruikbaar was.

Actie: Dit werd nagevraagd en nagezien maar de badkamer was wel bruikbaar, enkel het toilet was nog niet geplaatst en de huurder had nog een apart toilet dat bruikbaar was.

Oplossing: De renovatie van de badkamer werd volledig uitgevoerd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Klachten werden/worden aangegrepen om intern de procedures verder aan te scherpen.

.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: WoninGent

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Gery Smismans, gery.smismans@woningent.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	184
Aantal ontvankelijke klachten:	184

Aantal (deels) gegronde klachten:	51
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	184
------------------------------------	-----

2. Klachtenbeeld 2017

Verdere detailanalyse

11 klachten bereikten ons via de Vlaamse Ombudsdienst

- 8 gegrond, 3 ongegrond
- 4 betwiste factuur, 7 technische meldingen, 1 overlastklacht
- Gemiddelde antwoordtijd: 1.45 dagen

8 klachten bereikten ons via de Gentse Ombudsdienst

- 1 ongegrond
- 5 technische meldingen, 1 betwiste factuur, 1 klacht met derving huurgenot
- Gemiddelde antwoordtijd 4 dagen

41 klachten bereikten ons via een professioneel kanaal

- 10 via een kabinet, 4 via het OCMW, 4 via een maatschappelijk werker, 10 via een advocaat
- 5 klachten werden gemeld aan onze balie, 8 klachten kwamen binnen via onze wijkmonitoren
- 4 klachten waren ongegrond
- De gemiddelde antwoordtijd was 7.4 dagen

124 klachten werden door de huurder zelf gemeld

- 81 betwiste facturen, 2 dervingsdossiers, 5 klachten i.v.m. overlast en 026 technische melding
- 43 hiervan waren ongegrond (3 technische meldingen, 3 overlastklachten en 37 betwiste facturen bleken ongegrond)

1 Klacht werd niet binnen de 45 dagen afgehandeld.

Opmerkelijk: geen enkele klacht bereikte ons m.b.t. de verhuurdienst

Vergelijking met voorgaande jaren

2014: 316 klachten , waarvan 183 gegrond

2015: 189 klachten, waarvan 96 gegrond

2016: 145 klachten, waarvan 64 gegrond

2017: 184 klachten, waarvan 133 gegrond

2017 Kende een stijging van het aantal klachten, zowel in absolute cijfers, als in aantal gegronde klachten.

Deze trend kan hoofdzakelijk door 3 motivaties worden verklaard:

- Een betere klachtenregistratie. Waar vroeger niet alle klachten als dusdanig werden geregistreerd is er door het verbeterde klachtenproces een betere registratie van de klachten. Een voorbeeld: als in 2016 een huurder meldde dat een afspraak voor een technische herstelling werd gemist, dan deed hij dat door een email te sturen naar de technische dienst. In 2017 werd echter een eerste stap gezet richting front office werking, waarbij de huurder nu één email kanaal heeft om alles te melden. Op die manier worden alle emails van huurders om een gemiste afspraak te melden nu opgenomen in de klachtenregistratie, wat in 2016 nog niet het geval was.
- Ruime communicatiecampagne rond het nieuwe klachten email adres, waardoor een klacht indienen sneller en vlotter gaat.
- Inhaalbeweging in 2017 rond afrekeningen, met een gestegen aantal klachten rond facturatie tot gevolg

3. Concrete realisaties en voorstellen

Klachten en communicatie: de ingeslagen weg van 2016 werd verder bewandeld, met vooral de nadruk op het gecontroleerd verspreiden van het nieuwe klachtenemail adres, ikhebeenvraag@woningent.be

De dienstverlening achter dit email adres werd in 2017 uitgebouwd, zodat er voor de huurder een transparante “one stop shop” ontstaat voor volgende materies:

- Betwiste herstelfacturen
- Technische herstellingen
- Afrekeningen
- Derving huurgenot
- Sociale materies (overlast, huurachterstand, ...)

2017 was het jaar waarin WiG zijn website vernieuwde, een nieuwe, belangrijke mijlpaal om onze huurders correct te informeren en klachten te voorkomen. Een gesmaakt onderdeel van deze website is “het huisje”, waarbij een visuele tool toelaat om technische meldingen te doen. Ook zonder een grondige kennis van de Nederlandse taal kan de huurder een goede melding aanmaken.

De integratie van de meldnummers voor technische, sociale en andere zaken staat gepland, waardoor huurders naar één telefoonnummer zouden kunnen bellen met al hun meldingen. Per 1 maart wordt een integratie gerealiseerd tussen de Sociale Dienst en de Verhuurdienst. Integratie met de Technische dienst volgt later.

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.

Operationele verbeteringen

De technische herstellingen aangevraagd door onze huurders worden sinds het laatste kwartaal van 2017 anders aangepakt: de technische dienst maakt een aantal VTE's vrij om 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. In 2018 zal WoninGent werk maken van een doorgedreven wijkgebonden organisatie, waardoor de responsabilisering van het eigen personeel zal toenemen, met waarschijnlijk een stijging van de kwaliteit van het geleverde werk.

We zien echter dat de huurders verwachtingen vaak niet realistisch zijn, wat zich in 2017 vertaalt in een groot aantal ongegronde klachten vanwege de huurders. Zo blijft er onbegrip voor bijvoorbeeld sluikstort in de gebouwen (verwachting is dat WoninGent elke dag alles poetst), batterijen vervangen in rookmelders, aanbieden van keukentoeestellen zoals gasfornuizen, ... In 2018 gaat WoninGent hiervoor verder communicatiecampagnes opzetten, en in 5 wijken zal via bewonersparticipatie verder worden gewerkt aan het goed informeren van onze huurders.

Wat afrekeningen betreft is de achterstand inzake definitieve afrekeningen verder weggewerkt in 2017, in 2018 zal de focus nu liggen op het reduceren van de termijnen waarbinnen een tussentijdse afrekening kan worden aangeboden aan de huurders. Verschillende initiatieven lopen nu al (digitalisering van de werkbonnen, contact met ISTA voor snellere aanlevering verbruiken, verder uitrollen van digitale opnames van de meterstanden, ...)

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: WoonAnker

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Eva Reynaert - eva@woonanker.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	12
Aantal ontvankelijke klachten:	12

Aantal (deels) gegronde klachten:	12
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	10
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

1. Kandidaten krijgen een woning toegewezen en dit naast een gezin van buitenlandse origine. De nieuwe huurders hebben onmiddellijk de Vlaamse Leeuw buiten gehangen. Zij hebben het zeer moeilijk met vreemdelingen en laten dat ook merken. Zij bellen ten pas en ten onpas de politie en maken de burens het leven zuur. De eerste bewoners zijn zeer vriendelijke, rustige en correcte mensen. Met de nieuwe huurders zijn de problemen begonnen al vorens ze bij WoonAnker een woning toegewezen kregen. De nieuwe huurders hebben bij WoonAnker een klacht ingediend tegen de burens. Zij zouden voor overlast zorgen. De nieuwe huurder bouwt huurschuld op waardoor de huuropzeg wordt gegeven. De zaak komt voor de Vrederechter. Hierdoor stoppen de ruzies. Ondertussen is de klager in collectieve schuldenregeling gegaan, werd de achterstand betaald en is het rustig geworden.

De komst van 1 gezin met vooroordelen zorgt voor veel ellende !

2. Eigenaar klaagt over spelende kinderen in de straat en over het gezin dat naast hem woont. Zij hebben 6 kinderen en maken veel lawaai in de tuin.

Er werd een bewonersvergadering georganiseerd en er werden afspraken gemaakt. Tot hiertoe hebben de betrokken partijen zich aan de afspraken gehouden.

Het is moeilijk om in een woonwijk kinderen te verbieden om buiten te spelen vooral in de zomermaanden. De ouders zijn verantwoordelijk voor hun kinderen en moeten er op toezien dat ze niet voor overlast zorgen.

3. Huurder klaagt over de burens die tot laat buiten zitten en voor overlast zorgen.

Een gesprek met de betrokken partijen heeft de rust doen wederkeren. De klacht zal zeker terugkomen in de zomermaanden.

4. Huurster meldt dat een medebewoner een werkbank heeft geïnstalleerd in de fietsenberging en daar fuiken last waardoor de muren brandvlekken zouden vertonen, hij zou tevens in haar naam een briefje hebben geschreven en in de brievenbus van een medebewoonster hebben gestoken.

Gesprek met de huurder in kwestie. De werkbank werd onmiddellijk verwijderd en de muren werden opnieuw gewit door hem.

5. Huurder klaagt over de burens. Ze zouden teveel lawaai maken.
Gesprek met de burens.

6. Huurder klaagt over spelende kinderen. Heeft schrik dat ze tegen zijn auto fietsen.
Alle bewoners hebben een schrijven ontvangen met de vraag om hun kinderen op het speelplein te laten spelen.
Potje breken, potje betalen.

7. Huurder klaagt over de buurman die om 19u in de muur van de garage zou geboord hebben én dat de kinderen op straat spelen.

Gesprek met klager én buurman. Probleem snel opgelost.

8. Huurster meldt dat de bovenbuurvrouw water aftapt van de gemeenschappelijk delen.
Huurster had een hele constructie opgezet omdat haar water was afgesloten. Na ons gesprek heeft ze de waterrekening betaald en werd de meter terug opgezet. Het verbruik werd haar aangerekend.
9. Zoon van huurster klaagt over slecht werkende cv-ketel
Technische dienst is ter plaatse gegaan en probleem was snel opgelost.

10. Huurder heeft advocaat onder de arm genomen omdat hij met vochtproblemen en schimmel zit waardoor hun kind veel ziek is.

De firma Isolteam is ter plaatse gegaan. Hebben vastgesteld dat het om condensatie gaat. Alle ramen dicht, heel warm en vochtig. Huurder wilt verhuizen naar een woning. Zaak is nog lopende.
Het is zeer moeilijk om de mensen duidelijk te maken dat verluchten een absolute must is.

11. Huurder denkt dat de Veluxramen enkel glas hebben waardoor er koude lucht binnen komt én de buis van de radiator moet vervangen worden.

Technische dienst is ter plaatse geweest. Veluxen hebben wel degelijk dubbel glas. Huurder wilt een woning. De buis van de radiator werd vervangen.
Allochtone huurders hebben graag tropische temperaturen in huis.

12. Huurder meldt dat de cv-ketel uitgaat wanneer hij warm water neemt.

Ter plaatse werd er vastgesteld dat de huurder niet met de thermostaat kan werken. Er werd nu analoge thermostaat geplaatst én er werd door Dewisan een stuk besteld voor de ketel.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Bij leefbaarheidsproblemen werd onmiddellijk een overleg gehouden met de betrokken partijen waardoor het probleem snel werd opgelost.

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

Aangezien er voor ieder probleem vrij snel een oplossing is gekomen zien we niet direct de noodzaak van een andere aanpak.

De meeste klachten m.b.t. leefbaarheidsproblemen komen voor tijdens de zomermaanden. Oudere mensen verdragen geen spelende kinderen in hun woonwijk. Dit is moeilijk te vermijden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Woonhaven Antwerpen
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Liesbeth Heijens & Nancy Geerts - klachten@woonhaven.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	286
Aantal ontvankelijke klachten:	268

Aantal (deels) gegronde klachten:	110
-----------------------------------	-----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	262
------------------------------------	-----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Dit verslag is gebaseerd op de gegevens van de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 die centraal werden geregistreerd door de klachtencoördinatoren.

Voor 2017 werden in totaal 286 “klachten” geregistreerd door de klachtencoördinator. Hiervan kunnen er 18 of 6 % als onontvankelijk worden beschouwd aangezien het om informatieve vragen gaat, dikwijls in “klachtvorm”. De gevraagde informatie werd dan met een geïndividualiseerd schriftelijk antwoord aan de klanten verstrekt.

De overige 268 of 94 % ontvankelijke klachten zijn opgedeeld in 140 of 52 % technische klachten, 78 of 29 % betreffende huur/kandidatenadministratie en 50 of 19 % aangaande Samenleving of sociale aard.

Van de 268 klachten werden er 262 of 98 % deels of volledig opgelost; De 6 niet opgeloste klachten zijn vooral technische klachten waarvoor momenteel geen oplossing kan geboden worden. Het gaat over gebouwen met technische structurele problemen waarbij totaalrenovatie vereist is. Ook enkele sociale problemen zijn nog niet volledig opgelost. Hier zorgt de sociale dienst in samenwerking met externe sociale diensten voor opvolging van de dossiers zonder dat hier echter een oplossing kan gegarandeerd worden.

Van de 268 ontvankelijke klachten werden er 110 na beoordeling gegrond verklaard. Dit wil zeggen dat de ‘klager’ gelijk had of in zijn recht was. Hoewel we tegenover 2016 een daling van de gegronde klachten hebben kunnen vaststellen, zien we toch dat het gros (69%) van de gegronde klachten te maken heeft met technische problemen. Op kop de vocht - en schimmelproblemen, gevolgd door problemen met het sanitair en tot slot de liften. Een minderheid van de gegronde klachten (4%) is administratief en 27% van de gegronde klachten hebben te maken met het Samen Leven.

In 2017 werden er 286 klachten geregistreerd. Dit aantal is gestegen tegenover 2016 (210). Het aantal ontvankelijke klachten is gestegen. In 2016 was dit 83% (176) en in 2017 is dit aantal gestegen naar 94% (268).

De stijging vinden we terug in :

	2016	2017	Vershil	%
Technisch	116	140	24	21
Administratief	28	78	50	179
Samenleving	32	50	18	56
Ontvankelijk	176	268	92	52
Onontvankelijk	34	18	-16	-47
Totaal	210	286	76	36

We merken een enorme stijging van het aantal administratieve klachten. We vermoeden dat de actualisatie in 2017 een trigger is geweest voor kandidaten om de lange wachttijden aan te kaarten. Het is echter moeilijk te vergelijken met het actualisatiejaar 2015 aangezien we pas sinds de update van de klachtenprocedure in 2016 de aard van de administratieve klachten verder uitdiepen. 37 klachten werden ontvankelijk verklaard en dus behandeld. Overige administratieve klachten handelden vooral over de huurprijzen en bijhorende stijging van de huurlasten.

De klachten die we ontvingen blijven voornamelijk technische klachten (140). 18% van deze 140 klachten handelen over problemen die te maken hebben met vocht-, schimmel- en condensatieproblematieken. Deze doen zich meestal voor in de oudere woningen.

14% (20) van de technische klachten handelen over sanitair en leidingen. Ook hier gaat het vaak om structurele problemen die pas volledig opgelost kunnen worden na totaalrenovatie. Op de derde plaats noteren we 13% (18) van de technische klachten over slecht werkende liften.

Deze problemen en klachten doen zich ook voornamelijk voor bij de oudere liften waarvoor ook de nodige acties genomen worden om deze mee op te nemen in een uitgebreidere onderhoudsplanning (groot onderhoud tot uitgebreide renovatie en totale vernieuwing van de liften).

Andere technische klachten gaan over verwarming (6%), ramen en deuren (8%), vloeren en muren (m.u.v. vocht) (5%), elektriciteit (6%) en andere kleine defecten.

Na de technische klachten op de eerste plaats, noteren we op de tweede plaats, met een aandeel van 29% administratieve klachten. Deze werden hierboven reeds toegelicht.

De resterende 19% van de klachten gaat over samenlevingsproblemen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Via gerichte leefbaarheidsacties en initiatieven (zowel techno-preventieve maatregelen als installatie van camera's als bewonersgerichte samenlevingsprojecten) werken we actief mee aan de verbetering van leefbaarheid en samenleving in en binnen onze wijken.

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

In de nieuwe opzet van ons klachtenbeheer wensen we in te zetten op analyse en remediërende acties wanneer een patroon in de aangegeven klachten herkend wordt.

Als gevolg van deze werkwijze hebben we een eerste werkgroep bijeengeroepen om een heel concreet probleem, namelijk de toegang tot het kabelnetwerk in hoogbouw te onderzoeken. We willen onderzoeken of we het aansluiten van distributiebedrijven (Telenet/Proximus) vlotter kunnen laten verlopen, wat momenteel spijtig genoeg niet altijd het geval is en tot regelmatige klachten leidt (o.a. na oplevering en inhuring).

Verder zijn we ook bezig met het dossier ter voorbereiding van een nieuwe aanbesteding van het onderhoud liften waarbij we zoveel als mogelijk de eisen willen verstrengen (in relatie tot de prijs en betaalbaarheid van het onderhoud) om ook klachten naar aanleiding van het slecht functioneren van de liften zoveel mogelijk te vermijden.

Het is de bedoeling dat deze werkwijze uitbreiden om naar aanleiding van regelmatige analyse van de klachten onze interne processen continu te verbeteren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij IJzer & Zee - Brugse Steenweg 2 - 8630 Veurne
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: charles.deconinck@ijzerenzee.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	39
Aantal ontvankelijke klachten:	39

Aantal (deels) gegronde klachten:	39
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	38
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

De registratie van klachten verloopt alsnog beter, maar toch merken wij dat klachten over de technische dienst nog te weinig doorvloeien naar de klachtenbehandelaar.

Vooraf over de externe onderhoudsfirma bleken er heel wat klachten te zijn.

Heel wat klachten betreffen ook de leefbaarheid in de wijken. Huurders lijken steeds minder te geven om de burens of omgeving. Vooral de problematiek die het gevolg is van de vermaatschappelijking van de zorg baart ons grote zorgen.

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 wegen alsnog meer door in het bijsturen van de organisatie.

Voor 2018 plannen wij een reorganisatie van de meldingen voor de eigen interne onderhoudsdienst, zodat meldingen sneller en accurater kunnen worden opgelost.

Na overleg met de externe onderhoudsfirma worden thans onmiddellijk boetes aangerekend als het onderhoudscontract niet stipt wordt nageleefd. Er wordt ook meer gecontroleerd.

Wat betreft de problematiek die voortvloeit uit de vermaatschappelijking van de zorg werd contact genomen met de CAW 's werkzaam op ons werkingsgebied om de problemen met zorgmijders aan te pakken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Mechelen Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Niki Verstraeten - niki.verstraeten@woonpuntmechelen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	14
Aantal ontvankelijke klachten:	13

Aantal (deels) gegronde klachten:	6
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	6
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

In 2017 ontving Woonpunt Mechelen 14 officiële klachten. De klachten werden behandeld volgens het geldende klachtendecreet. De tijdelijke klachtencoördinator (vervanging omwille van ziekte vorige klachtencoördinator) werd als definitieve klachtencoördinator aangeduid.

In vergelijking met 2016 zien we dat we 9 officiële klachten minder hebben ontvangen. We eindigen 2017 met 13 ontvankelijke klachten ten opzichte van 22 ontvankelijke klachten in 2016. In 2015 waren dat er nog 31.

De onderwerpen van de klachten blijven divers:

- 1 klacht met betrekking tot mutatie
- 4 klachten met betrekking tot herstellingen
- 1 klacht met betrekking tot woningaanvraag
- 1 klacht met betrekking tot huurachterstallen (onontvankelijk)
- 1 klacht met betrekking tot plaatsbeschrijving
- 1 klacht met betrekking tot schadeloosstelling
- 1 klacht met betrekking tot vochtproblemen
- 3 klachten met betrekking tot administratieve werking
- 1 klacht met betrekking tot leefbaarheid

Wat de drager van de klachten betreft, zien we dat 3 klachten mondeling werden geformuleerd. We ontvingen 8 klachten via e-mail en 3 per brief. Eén klacht werd ons bezorgd via de Vlaamse Ombudsdienst de overige klachten kwamen rechtstreeks van de burger.

Alle klachten werden binnen de geldende termijn afgehandeld. De 6 (deels)gegronde klachten werden ook allemaal opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

In 2016 werden er heel wat realisaties en acties verwezenlijkt. We zien dat deze ook in 2017 hun vruchten afwerpen en met name de wijziging van onze organisatiestructuur in 2016 (zie realisaties en voorstellen opgenomen in Klachtenrapport 2016). Een mogelijke verklaring in het dalen van het aantal klachten ligt volgens ons dus in het feit dat Woonpunt Mechelen hard inzet op de verdere optimalisatie van de dienstverlening. De nieuwe organisatiestructuur zorgt ervoor dat de werking nog beter is afgestemd op de huurders.

Huurders met meldingen kunnen terecht bij de betrokken medewerkers die de melding bekijken. Indien de (kandidaat-)huurder niet tevreden is met die afhandeling, kan hij of zij uiteraard terecht bij de klachtencoördinator. We zien dus dat er meer meldingen op duidelijke wijze worden behandeld door de medewerkers zelf, zodat dit tot ieders tevredenheid niet tot een klacht hoeft te leiden. Zo hanteert Woonpunt Mechelen een duidelijke procedure voor bijvoorbeeld betwistingen van facturen. Wij werken hiervoor werken met vaste contactpersonen. Als huurders niet tevreden zijn met de afhandeling, kunnen zij terecht bij de klachtencoördinator. Het gebeurt sporadisch dat huurders na een afhandeling van betwisting contact opnemen met de klachtencoördinator. Verder worden vragen in verband met bijvoorbeeld plaatsbeschrijvingen, huurwaarborgen, etc. duidelijk opgenomen door de betrokken medewerkers.

Zoals aangegeven in het rapport van 2016 werden er in 2017 enkele nieuwe functies opgestart: o.a. wijkmeesters en projectverantwoordelijke nazorg. De wijkmeesters zijn onze ogen en oren in de wijken, zijn verantwoordelijk voor herstellingen algemene delen en letten op naleving van het huishoudelijk reglement.

Op dit moment zijn we ook volop bezig met de hertekening van onze wijk- en bewonerscommunicatie. We willen de duidelijke communicatie waarborgen en wensen nog meer en efficiënter in te zetten op participatie. In 2017 zijn we dan ook gestart met een nieuw project: Pleinmakers, een project om de leefbaarheid in de wijk Oud Oefenplein te verbeteren. Pleinmakers zijn nieuwe bewoners met een sterk sociaal profiel die zich inzetten in de wijk na hun werkuren. In ruil voor hun engagement (bijvoorbeeld Nederlandse les geven, activiteiten organiseren,...) ontvangen ze een toelage op de huurprijs. Het project nam pas een effectieve start in 2018. Als het project succesvol blijkt te zijn, is het de bedoeling om het uit te breiden naar andere wijken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Zennevallei

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Marilyn Devogeleer

marilyn.devogeleer@wpz.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	77
Aantal ontvankelijke klachten:	36

Aantal (deels) gegronde klachten:	36
--	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	77
---	----

isolatietape teneinde warmte, energie dus ook hoeveelheid mazout uit te sparen.'

Ten gevolge daarvan heeft WPZ op 21/2/2016 een werkbond opgemaakt. Tot tweemaal toe bleek het voor WPZ onmogelijk om toegang te krijgen tot de woning in [REDACTED] 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 [REDACTED] 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: [REDACTED] betreft 23 woningen in [REDACTED]. 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

- In de zekeringenkast zijn de ontbrekende plaatjes onmiddellijk na het onderzoek geplaatst. Dit probleem was dus direct verholpen.
- In de garage zal een extra verluchting worden geplaatst, de opdracht hiervan werd ook gegeven. Wel is er momenteel reeds verluchting doorheen de spleten onder de garagepoort, waardoor er wel steeds verse lucht in de garage aanwezig is.
- De rookmelders zullen worden geplaatst op de verdiepingen waar deze ontbreekt.
- Het ontbreken van warme water aan de lavabo in de badkamer is het gevolg van onvoldoende onderhoud van de kranen van de huurder. Bijgevolg dient hij dit probleem op te lossen.

18/01/2017 = WPZ stuurt aangetekend schrijven naar huurder wegens geen toegang tot de woning. Door het negatief gedrag en gebrek aan medewerking is de mogelijkheid tot het oplossen van de vastgestelde opmerkingen onmogelijk.

Vrijdag 13/01/2017 is de externe partner langs geweest zonder toegang tot de woning te krijgen door afwezigheid van huurder. Maandag 16/01/2017 werd er telefonisch contact opgenomen door externe partner met huurder zonder gunstig gevolg. Woensdagochtend 18/01/2017 werd de toegang aan de firma tot de woning geweigerd, alsook aan onze afgevaardigde woensdagnamiddag 18/01/2017 om 12u10. Wij wijzen huurder erop dat hij als huurder een schadebeperkingsplicht heeft en toegang tot de woning dient te verlenen teneinde de nodige herstellingen kunnen uitgevoerd worden om verdere schade te beperken. Door huurder zijn weigerachtige houding om toegang tot de woning te verlenen komt huurder dan ook duidelijk te kort aan de schadebeperkingsplicht. In dit schrijven nodigen wij de huurder uit, en voor zover als nodig, stellen wij huurder in gebreke, om onmiddellijk contact met ons op te nemen met onze diensten teneinde zo spoedig mogelijk een datum voor herstel vast te leggen. Bij gebreke aan dit schrijven, wijzen wij huurder erop dat hij aansprakelijk is voor elke uitbreiding van de schade en eventuele genotsderving en dit gelet op huurder zijn nalatigheid. Een kopie van dit schrijven wordt eveneens verstuurd naar de gemeente Beersel en naar Wonen Vlaanderen.

18/01/2017 = Aangezien ten laatste voor 19/01/2018 de nodige herstellingen dienen te worden uitgevoerd, schakelt WPZ een gerechtsdeurwaarder in teneinde de eventuele weigering te laten vaststellen. Samen met de gerechtsdeurwaarder en de externe partner, gaat WPZ langs op 18/01/2017 om 16u55. De huurder geeft toegang tot de woning zodat de nodige herstellingen kunnen worden uitgevoerd. WPZ ontvangt op 24/01/2017 de factuur van de gerechtsdeurwaarder ten bedrag van € 250,00.

24/01/2017 = WPZ ontvangt schrijven van 17/01/2017 van gemeente Beersel betreft besluit burgemeester inzake de ongeschiktheid van de woning.

24/01/2017 = WPZ ontvangt schrijven van 20/01/2017 van Wonen Vlaanderen betreft ongeschiktheid van de woning. Conform de regelgeving wordt de woning opgenomen in de inventaris op de lijst van ongeschikte woningen.

brenge. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als een ongegronde klacht beschouwd aangezien we meteen gepast gereageerd hebben.

Na deze klachten en de verschillende aanmaningen werd een gerechtelijke procedure opgestuurd voor verbreking. Deze verbreking werd door de vrederechter goedgekeurd. Betrokkene verliet op 27/04/2017 het pand. Voor de aangerichte schade aan de woningen op [REDACTED] werd door ons een prijsofferte opgevraagd op 07/02/2017 aan externe partner en bezorgd aan de begeleidingsinstantie. Na de uitspraak van het vredegerecht werd betrokkene onder voorlopig bewind voering geplaatst. Ondertussen werd de voordeur hersteld.

3/ Onontvankelijk – opgelost

Buur klaagt over camera die buurvrouw geplaatst heeft op de overloop van de drie toegangen van de appartementen. Politie is hiervoor langs geweest, stelt dit vast en stuurt ons hierover een mail. Huurder krijgt van WPZ de toelating om deze camera te laten staan. Deze klacht komt van een ex-huurder die werd uitgedreven in het appartement wegens overlast, beschadigingen aan appartement en pesterijen naar deze huurder toe. Vanaf hij terug ingetrokken is zijn er terug klachten en gaan de pesterijen zover dat huurder een camera heeft geplaatst. De klacht over deze pesterijen werd ook opgenomen in de klachtenrapportage 2016 onder klacht nr. 49.

Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als een ongegronde klacht beschouwd aangezien we meteen gepast gereageerd hebben.

4/ Onontvankelijk - opgelost

Huurder stuurt klacht via mail naar WPZ en de Stad Halle betreft bewoners die constant sigarettenpeuken naar beneden gooien, op de grond ligt het er vol van. Stad Halle, dienst Milieu, verstuurt een schrijven naar de bewoners en ook WPZ volgt dit op, samen met de wijkagent.

WPZ probeert samen met lokale overheid en lokale politie de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst te brengen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als een ongegronde klacht beschouwd aangezien we meteen gepast gereageerd hebben.

Info klantendienst: Naar aanleiding van de klachten vonden verschillende wooninspecties plaats. Ook werden er verscheidene brieven verstuurd naar betrokkene, dit zowel door de klantendienst als door de advocate. Betrokkene gaf hier echter geen gehoor aan waardoor de klachten bleven binnenkomen. De overlast die betrokkene veroorzaakt werd ook bevestigd door de conciërge. Omwille van de aanhoudende klachten en de weigering aan medewerking door betrokkene werd op 22/05/17 beslist het huurcontract op te zeggen.

8/ Onontvankelijk – opgelost

Klacht over buur betreft pesterijen en dreigementen. *Zie ook klacht 2*

WPZ start een juridisch dossier tegen deze huurder. Aan de buur wordt gevraagd om bij elke ernstige overlast de politie te contacteren en ons hiervan ook op de hoogte te brengen. Iedere PV opgemaakt door de politie kan aan het juridisch dossier bijgevoegd worden.

9/ Ontvankelijk – opgelost

Huurder doet telefonisch melding op dinsdag 17/01/2017 van een verstopping van het toilet. Omdat er geen andere meldingen binnen kwamen van andere appartementen werd gemeld aan huurder dat het gaat om een individuele verstopping en dat ze dit zelf dient op te lossen. Dit is conform de procedures die voor alle huurders gelden. Na ontstopping door een ontstoppingsdienst door de huurder aangesteld, wordt vastgesteld dat het probleem zich echter voordoet in de afvoerleiding. Al het sanitaire water van de huurder van het desbetreffende appartement, alsook dat van haar bovenbuur, geraakt niet weg en komt zo in haar appartement naar boven. Dit wordt op donderdag 19/01/2017 ook gestaafd met foto's van de ontstoppingsdienst. Huurder bezorgt ons dan ook een kopie van de facturen. Omdat het uiteindelijk gaat om een collectief probleem, laat WPZ op vrijdag 20/01/2017 weten dat de door de huurder gemaakte kosten terug zullen betaald worden aan de huurder. Op 19/01/2017 nam WPZ contact op met aannemer om het probleem in de afvoerleiding op te lossen. De huurster meldt ons op zaterdag 21/01/2017 dat de aannemer op 20/01/2017 niet is langs geweest.

Bij kennisname op maandag 23/01/2017, neemt WPZ meteen opnieuw contact op met aannemer voor directe oplossing. Op maandag 23/01/2017, om 10u39 kan WPZ de huurster melden dat de aannemer op dat eigenste moment het probleem aan het oplossen is en excuseert zich dat het ongemak pas na het weekeinde een oplossing kreeg. Diezelfde dag om 11u29 bevestigt de huurster dat de nodige werken zijn uitgevoerd en verwijst ze nogmaals naar de factuur waarvan reeds op 20/01/2017 gemeld werd dat die terugbetaald zou worden.

Tot onze spijt heeft de terugbetaling geduurd tot 15 februari 2017, door onduidelijkheid bij interne verwerking. Dit is ondertussen recht gezet door de opmaak van een standaarddocument ingeval van terugbetaling aan huurder van gemaakte kosten en concrete interne afspraken omtrent de prompte afwikkeling. Omwille van deze laattijdige terugbetaling beschouwt WPZ deze klacht als gegrond. Wat de technische afhandeling betreft, zijn we overtuigd van ons juist handelen.

12/ Ontvankelijk – opgelost

Op 31/01/2017 stuurt huurder ons een aangetekend schrijven, door ons ontvangen op 07/02/2017, betreft herstellingen die nog niet zijn uitgevoerd. Huurder klaagt over defecte stopcontacten en defect licht in de keuken waar nog geen gevolg aan is gegeven.

De eerste melding dateert van 22/11/2016. Op 28/12/2016 maakt huurder per e-mail melding van stopcontacten in de slaapkamer die niet werken en verlichting in de keuken dat niet werkt. WPZ is dan collectief gesloten maar haar melding wordt wel genoteerd voor verdere opvolging begin januari 2017. Op 5/01/2017 maken we dit over naar de aannemer die nog verantwoordelijk is voor al de gebreken in het gebouw.

Op datum van 07/02/2017 ontvangt WPZ een aangetekend schrijven van huurder met melding dat deze herstellingen nog steeds niet zijn uitgevoerd en dreigt ermee de huishuur niet te betalen de komende maanden en wijst ons op onze verplichtingen als verhuurder. Onmiddellijk maakt WPZ op 7/02/2017 deze punten terug over aan de aannemer en dit wordt opgevolgd door onze dienst patrimonium, die onmiddellijk telefonisch contact opneemt met aannemer en de werkbbon opnieuw mailt. WPZ stuurt ook een schrijven naar huurder met de vraag ons op de hoogte te stellen indien er geen gevolg gegeven wordt zodat wij dit zo nodig opnieuw kunnen doorgeven aan de aannemer. WPZ volgt dit ook op en stelt vast dat de nodige herstellingen worden uitgevoerd.

13/ Ontvankelijk / deels gegrond – opgelost

Bewoners gaan niet akkoord met de aanrekening van de huurlast voor het onderhoud van de cv-ketel. Zij vinden dit bedrag hoog en vragen zich af of ze verplicht zijn het onderhoud te laten uitvoeren door een externe firma aangesteld door WPZ. De huurders krijgen hierover antwoord en WPZ onderzoekt dit samen met de firma die het onderhoud uitvoert.

Info klantendienst: WPZ organiseerde op 23/03/2017 een bewonersvergadering in [REDACTED]. Op deze vergadering kwamen verschillende problematieken aan bod, waaronder ook het onderhoud van de Cv-ketels. Naar aanleiding hiervan heeft WPZ een nieuwe prijs kunnen onderhandelen voor het onderhoud van de Cv-ketels. Dit werd naar alle bewoners gecommuniceerd via het verslag van de bewonersvergadering.

14/ Onontvankelijk – opgelost

Huurder klaagt over lawaai veroorzaakt door zijn buurvrouw. Zij veroorzaakt grote lawaaihinder vanaf 23u 's avonds waardoor zijn slaapritme verstoord wordt. WPZ raadt huurder aan om contact op te nemen met de politie. WPZ bezorgt huurder ook een informatiefolder aangaande burenhinder en de

In juni 2017 wordt een opzeg betekend aan meneer.

Aan de vrederechter wordt een geldigverklaring van de opzeg gevraagd.

WPZ is bereid om een meneer alsnog een laatste kans te geven, mits het aanvaarden door betrokkene van verdere begeleiding door het JAC en door een organisatie die RTH aanbiedt.

In de zaak worden conclusietermijnen gesteld .

Uiteindelijk is meneer bereid om het pand te verlaten. Hij bezorgt zijn sleutel in september 2017.

De verzekering komt tussen voor betaling van de huurschade.

Hij heeft intussen een nieuwe aanvraag gedaan voor een sociale woning en wenst een versnelde toewijzing. Volgens de advocate van de tegenpartij voldoet meneer aan de voorwaarden van begeleiding, hetgeen voor WPZ noodzakelijk is om te koppelen aan een nieuwe huurovereenkomst.

De zaak werd nu vastgesteld voor 13/02/2018.

16/ Ontvankelijk – opgelost

Huurder stuurt ons via mail een klacht betreft herstellingen die nog niet gebeurd zijn in het appartement. Zij huurt sinds 02/2016 een nieuwbouw appartement en vanaf het begin heeft huurder problemen in de tuin en een vochtplek in de badkamer gemeld. Deze punten werden nogmaals doorgegeven aan de aannemer.

De daken van deze gebouwen zijn afgewerkt door middel van een groendak. Het is echter zeer moeilijk de exacte locatie van een lek terug te vinden onder deze beplanting. De aannemer is al enkele malen ter plaatsen geweest, maar de reden van deze insijpeling is moeilijk te vinden. Telkens wanneer er een extra melding binnen komt, wordt deze weer doorgegeven aan de aannemer om te kijken of de schade groter wordt en de reden hiervan te zoeken.

Op 13/02/2017 wordt de opdracht gegeven aan externe partner om een draad terug te plaatsen in de tuin. Deze werken worden definitief uitgevoerd op 14/03 en 15/03/2017.

Er wordt een afspraak gemaakt met de huurder, WPZ gaat samen met de aannemer langs op 09/03/2017. Er worden werkopdrachten doorgegeven om de tuin in orde te brengen en het plafond te herstellen. De aannemer doet het nodige wat betreft de waterinsijpeling in het appartement. De schouw wordt hersteld en er worden nog herstellingen op het dak uitgevoerd.

Op 14/03 en 15/03/2017 gaat onze groendienst langs om de grasmatten te bollen en te bemesten.

05/2017 => Externe partner gaat langs voor herstelling van de voordeur.
28/06/2017 => Externe partner gaat langs en voert herstelling uit aan afvoer toilet.

Hieruit blijkt dat WPZ eigenlijk telkens gepast en tijdig gereageerd heeft. Om die reden beschouwen we deze klacht als deels gegrond. De internetkabel werkte inderdaad niet, maar ze is wel meteen hersteld van zodra WPZ ervan in kennis is gesteld.

18/ Ontvankelijk/ deels gegrond – opgelost

Huurder stuurt ons op 06/03/2017 een schrijven, door ons ontvangen op 10/03/2017 met de vraag wanneer de herstellingen betreft waterinsijpeling gebeuren.

- Op datum van 08/01/2015 werd er door huurder melding gemaakt van waterinsijpeling via plafond in de living bij regen.
- WPZ gaat langs op 08/01/2015 en maakt werkbond over aan externe partner voor herstelling van het dak.
- Op datum van 29/04/2016 opnieuw melding van lek plafond in de living.
- Onze dienst patrimonium gaat langs op 18/05/2016 na het maken van een afspraak (huurder moeilijk bereikbaar, op 02/05/2016 = niet thuis, op 11/05/2016 gebeld kwamen telkens op voicemail). Er wordt uiteindelijk een afspraak gemaakt en er wordt door onze dienst patrimonium tekenen van waterinsijpeling vastgesteld maar deze zijn volledig droog. Er werd destijds door de externe partner een herstelling uitgevoerd.
- Op 27/11/2017 stuurt huurder ons via mail opnieuw een melding van waterinsijpeling via plafond bij regen.
- Op 27/11/2017 (dezelfde dag) gaat WPZ langs en stelt vast dat dit komt van het terras van bovenbuur. WPZ geeft de opdracht aan externe partner voor nazicht terras van bovenbuur. Dit voorbeeld illustreert het belang van medewerking door de huurder. Doordat de huurder bij dit laatste voorval WPZ meteen toegang verschaft tot de woning, kon het probleem veel beter gedetermineerd en opgelost worden. Bij het voorgaande voorval was dat niet meer mogelijk aangezien de huurder WPZ pas 19 dagen na de insijpeling in de woning liet. Om die reden beschouwen we deze klacht als deels gegrond.

19/ Onontvankelijk - opgelost

Huurder neemt telefonisch contact op met ons met de melding dat de tuin van de burens vol ligt met afval van eten en dergelijke.

WPZ voert controles. Laatste controle dateert van 10/01/2018 en vastgesteld dat de tuin nog steeds vol met afval ligt. WPZ informeert bij OCMW voor verdere opvolging. WPZ probeert samen met lokale overheid en lokale politie de

nakijken. WPZ verwijst nogmaals naar de interventie van de externe partner, dat deze heeft kunnen vaststellen dat de verwarming normaal functioneert.

25/04/2017 => Huurder stuurt ons een mail met klacht over de externe partner. Deze klacht komt later aan bod in rapportage. (zie klacht nr. 29)

In deze mail schrijft huurder dat ze de verwarming door een 'neutrale elektriker' heeft laten nakijken en deze heeft vastgesteld dat de isolatie van de verwarmingstoestellen versleten is. Diezelfde dag maakt ze ons via mail een kopie van de afrekening over.

26/04/2017 => WPZ verstuurt antwoord op mail van 25/04/2017, na het bekijken van de factuur afrekening elektriciteit. Dit gaat om een digitaal exemplaar die wij niet openkrijgen. Zie antwoord hieronder:

Geachte Mevrouw,

Wij danken u voor het bezorgen van uw mail met uw jaarafrekening. Op basis hiervan kunnen wij uw verbruik echter niet onderzoeken.

Is het mogelijk om ons het bedrag van de tussentijdse facturen mee te delen van voor de afrekening (vanaf intreding) en het bedrag van de nieuwe tussentijdse facturen na de afrekening.

Meestal is het zo dat de tussentijdse facturen van nieuwe verbruikers worden berekend op basis van het verbruik van de voorgaande bewoners. Nu u een afrekening ontvangen hebt, zullen de tussentijdse facturen aangepast worden op basis van uw persoonlijk verbruik.

Wij stellen u voor om uw elektriciteitsverbruik dagelijks en dit gedurende een week te noteren. Dit kan u doen door de meterstanden op regelmatige basis te noteren van dag op dag (bv. elke ochtend of elke avond).

Het verbruik hangt ook veel af van de periodes in het jaar. Bij koudere periodes zal de verwarming meer gebruikt worden waardoor het verbruik op deze momenten ook hoger zal liggen.

Bij deze informeren wij u ook dat de energieprijzen fors gestegen zijn. U kan altijd een vergelijking van energieprijzen bij verschillende energieleveranciers opvragen op basis van uw persoonlijk verbruik. Vrijblijvend verwijzen wij u hiervoor naar de website: www.Vreg.be

Wij willen u nogmaals meedelen dat bij de interventie door de firma ██████████ is vastgesteld dat de verwarming normaal functioneert, wij verwijzen graag naar onze mail van 03/04/2017 (zie bijlage).

Van zodra wij het verslag over de werking van de verwarming ontvangen maken wij u deze over, wij informeren hier nog eens naar bij de firma ██████████.

Met vriendelijke groeten,

Deze wordt bestudeerd en we komen tot de vaststelling dat dit gaat over een normaal verbruik. Diezelfde dag maakt ze ons via mail een kopie van de afrekening over.

23/05/2017 => WPZ bevestigt dit via mail aan huurder.

31/05/2017 => Huurder reageert terug met een mail dat zij niet akkoord gaat met ons oordeel en kaart opnieuw vroegere herstellingen, die reeds hersteld zijn, aan. WPZ neemt n.a.v. deze mail telefonisch contact op met huurder. Dit gesprek loopt niet goed af, er ontstaat een discussie tussen huurder en WPZ. Huurder stuurt diezelfde dag (31/05/2017) n.a.v. dit telefoontje een klacht via mail naar onze directeur. Directeur antwoordt deze mail op 07/06/2017. WPZ neemt dit op als klacht (zie klacht nr. 44).

21/ Onontvankelijk - opgelost

15/03/2017 => Bewoner stuurt ons mail met klachten over hondenpoep en sigarettenpeuken. Honden worden vrij uitgelaten en doen hun behoeften in de gezamenlijke gazons. Rokers gooien hun sigarettenpeuken overal. Last van sluikeafval, papier, flessen, ... Huurder klaagt ook over het onderhoud van het groen. Meldt ook gevaarlijke bomen vooral bij wind.

WPZ probeert samen met lokale overheid en lokale politie de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst te brengen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als een ongegronde klacht beschouwd aangezien we meteen gepast gereageerd hebben.

Klacht werd mee opgenomen in verslag buurtvergadering en is ook besproken tijdens buurtvergadering. Tijdens deze vergadering werd de bewoners ook gevraagd mee te doen aan de verschillende acties tegen zwerfvuil. Tevens werd contact opgenomen met de gemeente Beersel voor het plaatsen van bordjes tegen sluikeafval en uitwerpselen van honden. Deze werden nadien geplaatst.

22/ Ontvankelijk / Deels gegrond – opgelost

Klacht via mail van huurder op 20/03/2017. In haar mail verwijt huurder WPZ ervan dat niets te doen aan haar probleem. Zij verwijt WPZ ervan zeer onaangenaam te worden ontvangen aan de telefoon. Onze medewerkers ontkennen dit en wij zijn van mening dat wij hier wel het nodige gevolg aan hebben gegeven en dat de melding terecht is maar de klacht ongegrond. Bij WPZ heerst een werkklimaat waarin onze medewerkers met plezier hun werk uitvoeren en zeer behulpzaam zijn. Daarbij hoort een respectvolle omgang van de medewerkers in de richting van onze huurders en omgekeerd.

- 20/02/2017: Melding door huurder dat de boiler van de badkamer defect is, zij heeft geen warm water meer.
- 21/02/2017: WPZ gaat langs en geeft onmiddellijk opdracht door aan externe partner om nieuwe doorstroomer te plaatsen in de badkamer.
- 28/02/2017: Externe partner plaatst nieuwe doorstroomer in de badkamer. Na plaatsing van de doorstroomer maakt de elektriciteitskast lawaai.

25/ Ontvankelijk – opgelost

Huurder mailt op 28/03/2017 in naam van al de huurders en klaagt over verstopping riolering buiten. Op 28/03/2017 voert WPZ een controle uit en stelt vast dat de acodrains dienen te worden uitgeruimd. Deze liggen vol met bladeren en ander vuil. Op datum van 06/04/2017 voert WPZ onderhoud uit van de acodrains van de al de huurwoningen. Geen verdere klachten ontvangen.

26/ Onontvankelijk – opgelost

07/04/2017 => WPZ ontvangt klacht over geluidsoverlast onderbuur.
Info klantendienst: De buur met het hoorapparaat is gekend bij de klantendienst. Het gaat om een oude man die zeer hardhorig is. Indien hij niets meer hoort heeft hij de reflex om zijn TV luider te zetten. [REDACTED] weet ondertussen dat ze bij geluidsoverlast steeds contact mag opnemen met de klantendienst. Van hieruit wordt vervolgens contact opgenomen met de familie van betrokkene die steeds het nodige doen.

Deze klacht is ook voorgekomen in de klachtenrapportage 2016 nummer 60.

27/ Onontvankelijk – opgelost

Op datum van 12/12/2017 gebeurt plaatsbeschrijving van uittreding. De afrekening wordt opgemaakt en verstuurd op 12/01/2017.
Huurder stuurt ons op 09/04/2017 aangetekend schrijven, door ons ontvangen op 12/04/2017, met vermelding dat hij niet akkoord gaat met de afrekening, namelijk met de huurgelden. Hij eist dat er een halve maand huur wordt rechtgezet in zijn voordeel, omdat hij een halve maand december de woning vroeger heeft verlaten. WPZ belooft zijn goede huurders door een halve maand huur terug te betalen als de huurder de woning verlaten een halve maand vroeger verlaat. WPZ doet dit zodat de nodige herstellingen in die laatste 2 weken kunnen gebeuren en de woning vanaf de volgende maand terug in goede staat kan verhuurd worden. Natuurlijk houdt WPZ rekening met de toestand van de woning en of de huurder geen huurachterstallen vertoont. WPZ heeft de halve maand niet toegekend aan deze huurder omdat WPZ geen toegang kreeg tot de woning bij opzeg en de toestand van de woning niet zo goed was. Er waren namelijk heel wat herstellingen uit te voeren. Bij opzeg van een woning gaat WPZ langs bij de huurders om na te kijken of er herstellingen nodig zijn. Omdat WPZ ondanks het maken van afspraken geen toegang heeft gekregen zijn wij van mening dat de vertrokken huurder geen recht heeft op deze halve maand. Wij antwoorden huurder terug per schrijven op 08/05/2017 en delen dit mede. Geen verdere reactie van huurder.

30/ Onontvankelijk – Opgelost

Huurder heeft klacht over haar buurvrouw betreft leefbaarheid.

Het ruikt er heel onaangenaam. WPZ probeert samen met lokale overheid en lokale politie de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst te brengen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als een ongegronde klacht beschouwd aangezien we meteen gepast gereageerd hebben.

De buurvrouw is ondertussen uit huis gezet.

31/ Ontvankelijk – opgelost – zie bijlage

20/04/2017 = WPZ ontvangt mail van RWO. Kandidaat-huurders dienden verhaal in tegen onze beslissing om hen op basis van openstaande schulden geen woning toe te wijzen. Volgens betrokkenen zou de openstaande schuld dateren van de periode 200-2007. RWO vraagt wat wij als SHM hebben gedaan om de schuld te recupereren. Sinds 2015 is dit gezin in collectieve schuldenregeling. Volgens betrokkenen is de schuld ten aanzien van de SHM hier niet in opgenomen en heeft de schuldbemiddelaar de SHM wel aangeschreven om de schuld te laten opnemen. Ze vragen ons waarom wij als SHM geen stappen hebben genomen. Op 2 mei 2017 stuurt WPZ volgend antwoord naar RWO:

Beste mevrouw,

In navolging van uw mail van 20/04/2017 kunnen wij u het volgende melden.

De schuld op naam van ██████████, dateert inderdaad van 2007. Mevrouw werd destijds via deurwaarder uit de woning gedreven en dit omwille van huurachterstal.

De deurwaarder kreeg de opdracht om de solvabiliteit na te kijken.

Mevrouw had pas maanden later een nieuw adres, waardoor het solvabiliteitsonderzoek ook pas daarna kon gedaan worden. De deurwaarder stelde vast dat het nieuwe adres een opvangcentrum was en er geen uitvoeringsmogelijkheden waren. (zie bijlage)

Naar aanleiding van de mogelijke toewijzing werd vastgesteld dat ██████████ een ex-huurder was en ook nog schuld had ten aanzien van woonpunt zennevallei.

We werden door ██████████ op 15/03/2017 in kennis gesteld van het feit dat zij in 02/2015 waren toegelaten tot de Collectieve Schuldenregeling.

Op 13/04/2017 werd de schuldbemiddelaar door woonpunt in kennis gesteld van de nog openstaande schuld. Tot op heden kregen wij geen nieuws. Alleszins zal Woonpunt Zennevallei niet nalaten om de schuldbemiddelaar alsnog aan te schrijven en desnoods een herroeping van de collectieve aan te vragen. (zie bijlage)

- WPZ maakt werkbbon op voor de aannemer met al de punten die niet in orde zijn en mailt deze door op 17/02/2017. De aannemer is nog verantwoordelijk voor de herstellingen in het gebouw.
- Op 24/04/2017 stuurt huurder ons mail met melding dat de herstellingen nog steeds niet zijn opgelost en eist dringend een oplossing.
- WPZ neemt contact op met de aannemer en mailt de werkbbon nogmaals door op 25/04/2017. WPZ dringt aannemer aan om hier zo vlug mogelijk gevolg aan te geven.

Na informatie bij huurder bevestigt deze dat al de herstellingen zijn uitgevoerd door de aannemer.

34/ Onontvankelijk – opgelost

Op datum van 25/04/2017 stuurt huurder ons klacht over de techniker van externe partner die langs komt voor controle van de verwarming. Wij verwijzen naar klacht nr. 20 in deze rapportage. Huurder is niet te spreken over de aanpak van de techniker betreft de controle van de verwarming. De externe partner heeft van ons de opdracht gekregen voor controle van werking van de verwarming. Huurder klaagt om het feit dat deze techniker niet het nodige gevolg heeft gegeven aan haar eisen zoals het openen van de convector. Deze convectoren bestaan uit stenen die opwarmen en zeer warm worden waardoor er verbrandingsgevaar dreigt. De convector dient volledig af te koelen alvorens deze kan geopend worden. Op het moment dat de techniker daar was, was het niet mogelijk deze te openen.

35/ Onontvankelijk – opgelost

25/04/2017 = WPZ ontvangt via mail een klacht betreft het groenonderhoud. Dit betreft echter groenonderhoud ten laste van de Stad Halle.

Aan dit onderhoud schort er echter niets. De betrokkene is het daar echter niet mee eens. Eigenlijk wil ze toestemming om daar 3 bomen te mogen plaatsen.

In Halle en meer bepaald in [REDACTED] staan zowel stad Halle als WPZ open voor burgerinitiatieven waarbij burgers samen de beschikking krijgen van een stuk grond van WPZ of de Stad om daar bijvoorbeeld een samentuin of moestuin aan te leggen. Ook bloemenperken behoren tot de mogelijkheid. WPZ heeft dit bijvoorbeeld toegestaan in Lot.

Mevrouw woont in [REDACTED] waar dit ook zeer zeker mogelijk is. Samen met de Stad heeft WPZ daar zelfs een buurtwerking opgezet. Ook deze buurtwerking staat open voor zulke initiatieven. De betrokken buur heeft tot nu toe niet ingespeeld op al deze mogelijkheden. Op stuurgroep buurtwerking d.d. 1/2/2018 is beslist dat de buurtwerkers op huisbezoek gaan in het voorjaar specifiek met het oog op zulke buurtinitiatieven. Zowel Stad als WPZ hebben nogmaals

Daarom dat ik ervan uit durf te gaan dat u me dit late uur om antwoorden zal vergeven. Ik stond er echter op om u nog binnen de vijf werkdagen te antwoorden.

Gelieve op te merken dat ik nog een e-mailadres toegevoegd heb, m.n. info@wpz.be.

Op die manier probeert het WPZ-team zich te organiseren, ongeacht de afwezigheid van welke collega dan ook.

Op dat adres mag u ook uw identiteit bekend maken. We willen uw melding graag als een klacht beschouwen maar daarvoor is het nodig dat u uw identiteit bekend maakt.

Alvast bedankt voor uw medewerking.

Zou u zo vriendelijk willen zijn om al uw info en opzoekingswerk omtrent btw-nummer, milieuvergunning edm aan ons over te maken, aub? De vrederechter zal objectieve stukken eisen, los van de beweringen van de sociale verhuurder, alvorens in te stemmen met de beëindiging van de huurovereenkomst.

U heeft waarschijnlijk ook al PV's laten opstellen door de politie. Als u die nummers van de PV's opgeeft aan ons, kan onze advocaat die opvragen. Dat is de enige manier waarop een sociale verhuurder aan zulke informatie kan komen.

Aan uw andere opmerkingen geven we ook het nodige gevolg. Over concrete kwesties tussen huurders en verhuurders mogen we echter niet in detail treden met buitenstaanders.

Ik kan u wel verzekeren dat we samen met politie, gemeente en OCMW zoeken naar oplossingen. Ook daarover mag ik echter niet in detail treden.

Wat uw bezorgdheid omtrent 'publieke middelen' betreft, kan ik u geruststellen. Geen cent van uw belastingen gaat verloren aan de verhuring van de sociale woningen in de [REDACTED]. Alle werkingsmiddelen van Woonpunt Zennevallei komen van de verhuur of verkoop van woningen. Wel krijgen we middelen vanuit het Vlaams Gewest in de vorm van leningen die terugbetaald worden door de huurinkomsten van onze sociale huurders. Tot 2013 renoveerde Woonpunt Zennevallei nog met eigen middelen.

Op 08/05/2017 stuurt deze persoon terug een mail omdat hij nog geen antwoord heeft gekregen op zijn voorgaande mail van 01/05 en verwijst naar de leegstaande panden in de wijk en hoe dit mogelijk is.

Aangezien de directeur nu niet afwezig is, krijgt hij meteen volgend antwoord.

Van: Info

Verzonden: maandag 8 mei 2017 23:06

Aan: [redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]

CC: Oscar Decoster <oscar.decoster@wpz.be>; Info <info@wpz.be>

Onderwerp: RE: toenemende verloedering in [redacted]

Beste,

Na het versturen van mijn vorige e-mail, ontving ik onderstaand bericht in mijn inbox.

Mijn vorig antwoord zal ik ten behoeve van de toegevoegde geadresseerden onderaan toevoegen. Daarnaast voeg ik ook onze voorzitter toe in cc, aangezien u die in uw vorige e-mail wel mee aanschreef. Daarnaast voeg ik opnieuw info@wpz.be toe. Daarenboven verzoek ik u nogmaals vriendelijk om uw identiteit kenbaar te maken. Woonpunt Zennevallei wil uw bericht immers graag als klacht beschouwen.

Naast de kwesties die u aanhaalde in uw eerste bericht, haalt u in onderstaand bericht ook de kwestie van de leegstand aan. Dank u daarvoor want dit biedt me de kans om enige toelichting te geven.

In mijn vorig antwoord meldde ik reeds: *"Tot 2013 renoveerde Woonpunt Zennevallei nog met eigen middelen. Woonpunt Zennevallei is daarvoor op haar vingers getikt door de visitatie vanuit Wonen-Vlaanderen."* Dit heeft als onmiddellijk gevolg dat de leegstand bij Woonpunt Zennevallei is toegenomen. Voortaan mogen we slechts renoveren met FS3-leningen vanuit de VMSW, Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen. Omwille van energiezuinigheid en efficiënte inzet van de Vlaamse leningen aan sociale huisvestingsmaatschappijen geeft de VMSW liever geen leningen aan de renovatie van individuele woningen. Daarentegen geeft de sectorarchitecte van de VMSW de voorkeur aan afbraak in functie van groepswooningbouw die dan meteen aan alle moderne vereisten voldoet en energetisch veel beter presteert dan een kostelijke renovatie. Voor

- Het gaat om 1 woning die een afdak in hout heeft bijgeplaatst vooraan de woning. Deze wordt door de huurder onmiddellijk verwijderd na een schrijven door WPZ.
- Het gaat om 2 beschadigde garagepoorten, waarvan 1 al in behandeling was met de verzekering van WPZ. Deze dient te worden vervangen na inrijding door derden. De andere garagepoort is een huurder die in zijn eigen garagepoort heeft gereden bij glad weer en heeft dit aangegeven aan zijn verzekering. Wordt opgevolgd door WPZ.

38/ Onontvankelijk – opgelost

Huurder laat op het antwoordapparaat op 2 mei 2017 een bericht betreffende zijn aanvraag tot mutatie. Hij is heel boos omdat hij nog geen toewijzing heeft gekregen.

Het dagelijks bestuur van 18/4/2017 en raad van bestuur van 25/4/2017 hadden de klager een woning toegewezen. De toewijzingsbrief was al klaar voor ondertekening op het moment van de klacht.

Huurder kreeg de dag nadien op, 03/05/2018, een toewijzing voor de [REDACTED] in Halle. Dit volgens de officiële toewijzingslijsten, goedgekeurd door RvB 25/4/2017.

Zijn aanvraag dateerde inderdaad van enige tijd daarvoor. Betrokkene diende even te wachten op de toewijzing gezien de door hem gekozen panden niet vaak vrij komen voor toewijzing. Woningen met 3 slaapkamers kennen een laag verloop doordat de huurders zulke woningen gedurende lange tijd blijven huren. Nadien weigerde betrokkene het pand en kreeg hij een nieuw aanbod in oktober waarop betrokkene inging.

39/ Onontvankelijk - opgelost

Huurder klacht over buurvrouw betreft leefbaarheid. De situatie wordt onhoudbaar. WPZ probeert samen met lokale overheid en lokale politie de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst te brengen.

De dienst burenbemiddeling komt eveneens tussen.

Vanuit WPZ is er een gesprek met een familielid van de buur, die haar zus verder zal begeleiden en met haar de stap zal zetten naar het CAW.

De buur dient ook een mutatievraag in, waarop in februari 2018 een gevolg zal kunnen aan gegeven worden.

40/ Onontvankelijk - opgelost

Huurder stuurt ons op 16/05/2017 klacht via mail aangaande afrekening waarborg van de woning die zij verlaten heeft. Wegens een software probleem is het dossier van de huurder verdwenen. WPZ neemt onmiddellijk contact op met

Wij hebben uw mail met bijlagen goed ontvangen betreft het zwerfvuil en willen u in eerste plaats hartelijk bedanken voor uw tussenkomst in het verwijderen van dit afval.

Wij betreuren deze situatie ten zeerste en zullen niet nalaten dit verder op te volgen.

Er zijn inderdaad veel bewoners die er alles aan doen om de omgeving aangenaam en proper te houden en dat er bewoners zijn die dit spijtig genoeg niet doen.

Onze huurders worden hierover vandaag aangeschreven, u kunt ons schrijven in bijlage vinden.

In het verleden heeft Woonpunt Zennevallei reeds de nodige inspanningen gedaan voor een betere en aangenaamere omgeving zonder zwerfvuil.

Ondanks deze inspanningen zijn er toch nog huurders die hieraan geen gunstig gevolg geven.

In bijlage versturen wij ons schrijven die wij reeds overmaakten aan onze huurders in het verleden, alsook de werkbbon die wij overmaakten aan onze externe partner voor het opkuisen van zwerfvuil.

De afvalplaatsen die geplaatst werden door Woonpunt Zennevallei waren voorzien van een deksel, deze zijn intussen verdwenen.

Wij zullen intern verder bekijken hoe we dit probleem in de toekomst nog beter kunnen voorkomen en aanpakken.

Is het mogelijk ons een paar data voor te stellen voor een overlegmoment, dan bekijken we dit in onze agenda's.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ team

Daarop is ook nog een overlegmoment geweest tussen gemeente Beersel en WPZ, waarbij de aanpak en de documenten van WPZ nogmaals toegelicht werden. Tot op heden geen verdere klachten ontvangen van huisvuil.

42/ Ontvankelijk / Deels gegrond – opgelost

05/05/2017 = Huurder doet melding van slijtage keukenkasten via schrijven.

05/05/2017 = WPZ maakt een werkbbon aan voor nazicht.

10/05/2017 = WPZ gaat langs = niemand thuis aanwezig

11/05/2017 = WPZ gaat langs = niemand thuis aanwezig

12/05/2017 = WPZ gaat langs = niemand thuis aanwezig

Huurder neemt via mail contact op met ons om een afspraak vast te leggen. De afspraak wordt gepland op 16/05/2017 vanaf 14u30.

16/05/2017 = Huurder stuurt klacht via mail. WPZ is niet langs geweest op de afgesproken dag.

18/05/2017 = Huurder neemt telefonisch contact op en is zeer onbeschoft en verbaal zeer agressief.

Huurder stuurt ons op 24/10/2017 een klacht via mail betreft herstelling elektrische vloerverwarming en nazicht keukenkasten. Zie klacht nr. 66.

43/ Ontvankelijk – opgelost

Het betreft een appartement waar vochtproblemen zijn ontstaan door waterinsijpeling via bovenbuur. De bovenbuur is nooit aanwezig thuis waardoor onze dienst patrimonium geen toegang krijgt tot het appartement voor nazicht. Huurder heeft ook hoge huurachterstal en er wordt een gerechtelijke procedure opgestart.

30/05/2017: Krijgen een mail van de zorgbegeleider van huurder dat er hevige vochtproblemen zijn in het appartement en dit reeds meermaals werd doorgegeven.

Historiek:

26/08/2016: Huurder doet melding van vochtproblemen op het plafond in de badkamer.

28/08/2016: WPZ gaat langs en stelt vocht op het plafond in de badkamer vast. De oorzaak van de vocht zou te wijten zijn aan waterinsijpeling door gevolg van een lek bij de bovenbuur. WPZ belt aan bij de bovenbuur die op dat moment niet aanwezig is. WPZ stelt vast dat de ruit van de voordeur stuk is en bovenbuur wordt hiervoor aangeschreven.

06/03/2017: Huurder doet melding van vochtproblemen in haar berging.

06/03/2017: WPZ gaat langs en stelt vochtproblemen vast, afkomstig van bovenbuur. Terug wordt er aangebeld bij bovenbuur, deze is weer niet aanwezig.

08/03/2017: WPZ gaat terug langs bij bovenbuur, maar is terug niet aanwezig. Er wordt een briefje in zijn bus achtergelaten met melding dat wij zijn langs geweest en vragen ons dringend terug te bellen om een afspraak te maken.

13/03/2017: Huurder vraagt nazicht van vochtproblemen in de badkamer.

16/03/2017: WPZ gaat langs en er wordt vocht vastgesteld door waterinsijpeling afkomstig van bovenbuur. WPZ gaat langs bij bovenbuur maar deze is terug niet aanwezig.

27/03/2017: WPZ gaat langs bij bovenbuur maar is niet aanwezig. WPZ draait de algemene waterteller dicht van bovenbuur.

28/03/2017: WPZ gaat langs bij bovenbuur maar is niet aanwezig. WPZ draait waterkraan terug dicht.

Dossier wordt overgemaakt aan onze klantendienst. Er wordt een wooninspectie voorzien op 11/04/2017. Huurder is niet aanwezig op afspraak wooninspectie. Onze advocate schrijft huurder aan en bevestigt een nieuwe wooninspectie op 20/04/2017.

31/03/2017: Mail van zorgbegeleider dat de waterinsijpeling al heel wat schade heeft aangericht. Hij heeft dit vastgesteld tijdens een huisbezoek en vraagt ons naar de stand van zaken.

44/ Ontvankelijk / Deels gegrond – opgelost

Huurder stuurt ons mail op 31/05/2017 betreft klacht over een medewerker van WPZ. Huurder heeft klacht over onaangenaam telefoongesprek met medewerker van WPZ op 31/05/2017 betreft haar hoog elektriciteitsverbruik. Wij verwijzen naar klacht nummer: 20.

WPZ stuurt volgend antwoord:

Geachte mevrouw,

Eerst en vooral betreur ik het onaangename telefoongesprek dat u had met mijn collega. Het is nooit onze bedoeling om onze klanten een onaangenaam gevoel te geven. Onze verontschuldiging voor dat gevoel.

Deze e-mail beschouw ik dan ook als klacht. Hierover zal WPZ rapporteren naar onder andere de Vlaamse Ombudsdienst. Als u uw klacht had overgemaakt aan info@wpz.be was dit ook als een klacht behandeld en had ik dit ook mee opgevolgd.

Om die reden kan ik niet genoeg beklemtonen dat u best via info@wpz.be correspondeert.

Alhoewel mijn collega's u al herhaaldelijk hierover geïnformeerd hebben, wil ik nog even ingaan op uw vraag om bij te dragen in u energierekening. Ik weet niet of u vroeger met mazout, met aardgas uw vorige woningen verwarmde. Als dat gasverwarming was, vermeldde de factuur het verbruik van destijds waarschijnlijk ook in kWh. Als u die hoeveelheid kWh optelt bij het toenmalige verbruik aan elektriciteit, komt u een aantal kWh uit. Dat aantal kan u dan vergelijken met het aantal kWh op uw huidige factuur.

De gegevens die u aan ons bezorgde, waarvoor nogmaals dank, doen niet blijken van een aberrant verbruik. Wat wel opvalt is dat uw voorafbetalingen aan Engie niet overeenstemmen met dat normaal verbruik. Om die reden zou u kunnen overwegen om een ander maandelijks bedrag met Engie af te spreken. Dit is echter een kwestie tussen u en uw energieleverancier.

Ondanks deze vaststelling staat WPZ open voor de bevindingen van de [REDACTED]. Deze hebben we, bij mijn weten, echter nog niet mogen ontvangen. Indien daaruit zou blijken dat actie aangewezen is, zal WPZ dit ook ondernemen.

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Over de betaling van de factuur, kan WPZ u geen genoegdoening geven. Dat is u echter al meermaals duidelijk gemaakt door verschillende van mijn collega's. WPZ dient de vraag tot betaling van uw factuur definitief als afgehandeld te beschouwen.

Zoals hoger gesteld zullen uw klachten door ons gerapporteerd worden aan de Vlaamse Ombudsdienst. Dit verhindert echter niet dat u zich ook nog kan wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst. Via volgende link vindt u meer informatie http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/klacht/indiening_klacht.html?qclid=CNezhbezrNQCFSwq0wodR3oFwQ

Er is ook een Ombudsdienst voor energie. Via volgende link vindt u meer informatie <http://www.ombudsmanenergie.be/nl>

15/06/2017 = WPZ antwoord huurder met een schrijven. Wij bevestigen dat er inderdaad een probleem is met de cv-ketel en dat dit kan vastgesteld worden uit het reinigings- en verbrandingsattest van de firma. In het schrijven vragen wij huurder ook naar de eindafrekeningen van energieverbruik. WPZ doet ook melding naar huurder dat het onderhoud en herstellingen van kranen ten laste zijn van huurder en wij verwijzen naar het Ziezo boekje Vlaams-Brabant en dat er voor het probleem met het raam een werkbon is aangemaakt voor nazicht van het raam.

15/06/2017 = WPZ maakt werkbon aan voor nazicht van het raam in de slaapkamer.

19/06/2017 = WPZ gaat langs en herstelt het raam van de slaapkamer.

02/07/2017= Huurder stuurt ons een mail met in bijlage 2 afrekeningen van energieverbruik. Zij vermeld ook dat er gedurende 2 jaar geen onderhoud van de cv-ketel is uitgevoerd geweest. Doch kunnen wij een verslag voorleggen van het onderhoud van 22/04/2016 uitgevoerd door voorgaande externe partner ondertekend door huurder.

13/07/2017 = Huurder doet telefonisch melding dat er geen druk is op het water in de badkamer.

17/07/2017 = WPZ gaat langs op 17/07/2017 en stelt vast dat de kraanfilters verstopt zitten met kalk. Wij verwijzen nogmaals naar onze melding naar huurder dat het onderhoud van kranen ten laste is van de huurder.

20/07/2017 = WPZ stuurt mail volgende mail naar huurder:

Geachte,

Als gevolg van onderstaande mail hebben wij bekeken wat er eventueel fout zou gelopen zijn en wij hebben kunnen vaststellen dat de ketel jaarlijks wordt onderhouden.

In bijlage versturen wij u een attest van het onderhoud uitgevoerd op 22/04/2016 door u ondertekend waarin wordt bevestigd dat de ketel goed functioneert.

Voor de goede werking van de cv-ketel zorgt Woonpunt Zennevallei ervoor dat deze jaarlijks wordt onderhouden.

Met vriendelijke groeten,

20/07/2017= Huurder reageert terug op mail dat het niet haar handtekening is op het verslag en verwijst nogmaals naar de afgekeurde cv-ketel waarom dit, indien het onderhoud zou gebeurt zijn, toen al niet werd vastgesteld.

WPZ geeft opdracht aan nieuwe externe partner om de cv-ketel te vervangen en de luchtkanalen (warme lucht) te reinigen. Deze installatie is volledig (oude ketel afbreken, installatie spoelen, plaatsing nieuwe ketel) afgewerkt op 08/09/2017.

50/ Ontvankelijk / Deels gegrond – opgelost

26/06/2017= Huurder neemt telefonisch contact op met ons en klaagt over buurvrouw omdat zij zowel haar tuin als woning niet goed onderhoudt. Haar buurvrouw heeft 4 katten en 1 hond en heeft een kattenserre in de tuin geplaatst. Er is ook overlast van rommel, distels en onkruid in de tuin.

26/06/2017= Werkbon voor nazicht wordt opgemaakt.

27/06/2017= WPZ gaat langs bij huurder en spreken haar hierover aan. Huurder doet het nodige en ruimt tuin op.

Tot op heden geen verdere klachten ontvangen.

51/ Ontvankelijk / Deels gegrond – opgelost

03/07/2017= Huurder stuurt klacht via mail over buur. Heeft een motor aangekocht en parkeert deze schuin onder de trap waardoor voor huurder heel moeilijk is om te passeren.

Deze klacht wordt overgemaakt aan de klantendienst voor verder nazicht.

De zaak werd intern bekeken, huurder met motor mag deze vanaf nu in het fietsenrek plaatsen. Hij werd hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. Sindsdien werden geen nieuwe klachten ontvangen.

52/ Ontvankelijk / deels gegrond – opgelost

03/07/2017= WPZ ontvangt mail van Wonen Vlaanderen – afdeling toezicht, betreft kandidaat-huurder die 2 brieven ontvangt van WPZ. De afdeling toezicht ontvangt een aangetekend schrijven van deze kandidaat huurder waarin hij stelt 2 brieven te hebben ontvangen van ons. Wonen Vlaanderen vraagt de huidige stand van zaken betreft dit dossier. Huurder neemt rechtstreeks contact op met Wonen Vlaanderen alvorens eerst te informeren bij WPZ.

04/07/2017= WPZ antwoord via mail het volgende:

In dit dossier gaat het inderdaad om een vergissing.

Er werd een brief voor schrapping gegenereerd uit het systeem met vermelding van meneer zijn naam en adres.

Meneer is evenwel nooit geschrapt geweest uit het register.

Hij kreeg op 03/07/2017 nogmaals de bevestiging doorgestuurd dat zijn dossier werd geactualiseerd.

Wij maken u in bijlage het afschrift over van zijn bewijs van actualisatie op datum van 19/06/2017 en van 03/07/2017.

Als gevolg van schrijven van Woonwinkel gaat WPZ langs bij huurder op 27/07/2017. Er wordt een controle uitgevoerd en er wordt enkel vocht gemeten in de living. Volgende opdrachten worden doorgegeven aan externe partners:

Dakwerker = band breukstenen voor- en zijgevel = isolatie plaatsen, bekleden met trespa en bovenaan afwerken met bourlet en eventueel dakgootjes. Boven center ramen slaapkamer = bourlet plaatsen.

Schilderwerken = Muren in living en slaapkamer van voorgevel bijwerken en schimmelwerende verf plaatsen. Muren trappenhal, wc en hal bijwerken en schimmelwerende verf plaatsen.

De woonwinkel wordt door ons via mail hierover op de hoogte gebracht op 31/07/2017.

WPZ twijfelt sterk over de volledige gegrondheid van deze klacht. Deze is immers ook deels te wijten aan de klager. We betreuren het ten zeerste dat deze huurder geen contact heeft opgenomen met WPZ, maar wel meteen naar de Woonwinkel is gestapt. Het was voor iedereen veel sneller en efficiënter verlopen als de huurder vooraf melding had gemaakt bij WPZ. WPZ heeft niet eens de kans gekregen om het vochtprobleem aan te pakken alvorens klager naar de Woonwinkel stapte.

54/ Onontvankelijk – opgelost

Huurders van een appartementsgebouw schrijven ons aan betreft ongewettigde bijwoning. Een van de huurders van het gebouw verblijft zelden in het appartement. Haar zus en vader zouden in haar plaats in het appartement verblijven. Huurder staat alleen gedomicilieerd in het appartement. De zus van deze huurder is niet in het bezit van een sleutel van de sasdeur van het gebouw en schaamt zich er niet voor om bij eender wie aan te bellen om haar toegang tot het gebouw te geven. Dit gebeurt ook 's nachts om 3 – 4 uur en 's avonds laat na 23u valt zijn de andere bewoners lastig. De bewoners zijn het beu om steeds lastig gevallen te worden. Als de bewoners haar vragen stellen betreft de sleutel, bevestigt ze niet in het bezit te zijn van een sleutel omdat haar vader de sleutel in zijn bezit heeft om de konijnen eten te geven. De vader komt toe vertrekt en vijf minuten later staat de zus daar. De bewoners nemen contact op met de wijkagent en stellen deze op de hoogte van deze toestanden en vragen onze bemiddeling. WPZ vraagt een politieonderzoek aan omtrent de effectieve bijwoning in het appartement. WPZ probeert samen met lokale overheid en lokale politie de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst te brengen.

Klantendienst gaf dit door aan de dienst bevolking met de vraag om een politieonderzoek uit te voeren. Politie ging langs op 12 oktober 2017. Buur bevestigde dat haar zus tijdelijk bij haar heeft ingewoond, maar deze was ondertussen reeds elders gaan wonen. Politie kon verder geen aanwijzingen van

57/ Ontvankelijk – opgelost

Op 02/08/2017 ontvangen wij klacht via mail over bewoner van appartementsgebouw betreft enorme geuroverlast. Dit werd volgens huurder reeds telefonisch gemeld op 22/06/2017 maar hier werd nog geen gevolg aan gegeven. WPZ vindt tevergeefs geen melding terug. Als gevolg hiervan maakt WPZ een werkbon aan voor nazicht. Op datum van 03/08/2017 gaat WPZ langs en stelt geurhinder vast dat komt uit de leegstaande appartementen. Al de wc's, de afvoeren van bad, keuken, wasmachine wordt er water doorgespoeld en oliefilm geplaatst voor geurhinder tegen te gaan.

Op 24/08/2017 stuurt huurder terug mail met melding dat het probleem met de geurhinder nog niet is opgelost. Op 12/09/2017 gaat WPZ langs en stelt een algemene verstopping vast van de algemene afvoerleidingen. WPZ geeft op 12/09/2017 de opdracht aan een ontstoppingsfirma om een ontstopping van de afvoerleidingen uit te voeren en de septische putten te ledigen. De ontstoppingsfirma voert diezelfde dag een ontstopping uit. Tijdens deze ontstopping zijn er etensresten vastgesteld in de afvoerbuizen en putten wat de oorzaak is van de verstopping. WPZ schrijft op 13/09/2017 de huurders hierover aan en verzoeken de huurders geen etensresten meer in het toilet of andere afvoerleidingen te gooien. Tot op heden geen verdere klachten ontvangen.

58/ Ontvankelijk / deels gegrond - opgelost

Op datum van 22/08/2017 krijgen wij klacht via mail over een wagen zonder nummerplaat die geparkeerd staat in de box van de huurders. Huurders vinden dit zeer lastig en vragen ons of hier iets kan aan gedaan worden.

WPZ informeert bij huurder en deze bevestigt dat de wagen weg is, maar er wel 3 maanden is blijven staan.

WPZ beschouwt deze klacht als deels gegrond omdat de communicatie vanuit de klantendienst naar de huurder onvoldoende is geweest.

59/ Onontvankelijk – opgelost

Huurder stuurt klacht in naam van bewoonster van het gebouw waar de lift de laatste tijd regelmatig defect is. Er wordt contact opgenomen met de hersteldienst van de liften en deze komen de volgende dag reeds herstellen. Maar bewoner vindt het niet kunnen dat deze dame dan de trap moet nemen. Deze bewoonster is 81 jaar en kan heel moeilijk te been.

verstopping op dat ogenblik veroorzaakt werd door de huurder, waren de kosten voor de ontstopping ook ten haren laste.

Sinds 04/01/2016 hebben wij geen meldingen omtrent nieuwe verstoppingen mogen ontvangen van mevrouw. Elke huurder heeft echter de plicht om dergelijke problemen aan ons te melden. Zodoende kunnen wij steeds nagaan waar het probleem zich bevindt en bijgevolg bepalen wie zal instaan voor deze kosten. Tevens hebben wij van de bovenbuur ook geen melding mogen ontvangen betreffende een verstopping. Dit kan er ons inziens dan ook op wijzen dat de verstoppingen geen gemeenschappelijk probleem waren.

Aangezien mevrouw voor de laatste 2 verstoppingen zelf naar de firma heeft gebeld, zal zij de kosten hiervan dan ook zelf ten laste moeten nemen.

Indien mevrouw in de toekomst opnieuw met gemeenschappelijke verstoppingen zou zitten, contacteert zij ons best op 02/363.10.50 of via info@wpz.be.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ team

WPZ beschouwt deze klacht als deels gegrond enkel en alleen omwille van de ontoereikende communicatie naar de bewindvoerder.

62/ Onontvankelijk – opgelost

05/09/2017 = Mevrouw ontvangt de afrekening woongelegenheden. In deze afrekening worden kosten aangerekend voor het verwijderen van de veranda en het verwijderen van rommel in de tuin voor een totaal bedrag van € 1208,40.

18/09/2017 = WPZ ontvangt schrijven van vertrokken huurder dat ze niet akkoord gaat met de afrekening van de woning die zij verlaten heeft, namelijk met de huurschade. Huurder meldt dat er bij intrede nooit een plaatsbeschrijving is gebeurd en dat zij de woning heeft overgenomen in de staat waarin die zich bevindt.

Het dossier van mevrouw werd opnieuw bekeken en er werd intern beslist om geen huurschade aan te rekenen.

13/10/2017 = De afrekening wordt aangepast en verstuurd naar mevrouw. De huurschade wordt niet mee verrekend. Wel de huurachterstal die een negatief saldo van € 5956,68 vertoont en de gerechts- en deurwaarderskosten van € 1634,60. Dossier is nog steeds in behandeling met advocate.

63/ Ontvankelijk – Deels opgelost

21/09/2017 = WPZ ontvangt klacht via mail betreft een waterlek in de appartementen boven de winkel, waardoor wateroverlast in de winkel.

Betrokkene heeft hiervoor reeds telefonisch contact opgenomen met ons maar tot op heden werd betrokkene nog niet gecontacteerd. Ook moet betrokkene

bekeken. Mijnheer belooft ook hier om de muziek stiller te zetten. Sindsdien worden geen klachten meer gemeld.

Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als een ongegronde klacht beschouwd aangezien we meteen gepast gereageerd hebben.

65/ Onontvankelijk - opgelost

16/10/2017 = WPZ ontvangt via mail klacht van huurder over buur die tuin niet onderhoudt. Huurder maakt ons ook een foto over van de tuin. De buurtbewoners klagen over ongedierte in hun tuin doordat buur tuin niet onderhoudt. 17/10/2017 = WPZ stuurt mail terug met de melding dat er een controle zal gedaan worden.

Er werd een controle uitgevoerd bij de huurder en huurder wordt op 25/10/2017 door WPZ aangeschreven en aangewezen op de verplichting als huurder om de tuin goed te onderhouden. Geen verdere klachten ontvangen.

66/ Onontvankelijk – opgelost

24/10/2017 = WPZ ontvangt klacht via mail van huurder met de melding dat haar elektrische vloerverwarming nog steeds stuk is in de living. Er is al iemand van WPZ langs geweest en heeft beloofd dat er zo vlug mogelijk iemand gaat langs komen. Maar huurder wacht al 1 maand en heeft nog niemand gezien en vraagt dringend een oplossing nu de winter er aan komt. Huurder vraagt ook meer informatie over de keuken. Er zou ook beloofd zijn om deze in orde te zetten. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 42 in deze rapportage.

Op 31/08/2017 = Huurder doet melding dat de elektrische vloerverwarming in de living defect is.

31/08/2017 = WPZ maakt hier een werkbbon voor op en er wordt onmiddellijk een afspraak gemaakt met huurder op 06/09/2017.

06/09/2017 = WPZ gaat langs en stelt vast dat de resistentie dient te worden vervangen en geeft opdracht door aan externe partner.

07/09/2017 = WPZ geeft opdracht door aan externe partner.

Na ontvangst van klacht informeert WPZ bij externe partner. Deze bevestigen dat huurder niet te bereiken is om een afspraak te maken. Na vele pogingen is het gelukt een afspraak te maken op 03/11/2017 om 07u30.

03/11/2017 = Externe partner gaat langs en herstelt de verwarming. Er zat een draad los in het bord van de contactor. Vernieuwen van de vloerverwarming was niet nodig.

Wat betreft de keukenkasten.

Op 22/05/2017 doet huurder melding van slijtage van de keukenkasten. WPZ gaat langs en stelt vast deze de keukenkasten beschadigd zijn door een foutief

slordig bij. Huurder heeft het moeilijk met deze vaststellingen en er ontstaat een woordenwisseling.

08/11/2017 = WPZ schrijft huurder aan over het onderhoud van de tuin. Er wordt meegedeeld dat er een controle wordt uitgevoerd op 28/11/2017 om na te gaan dat hieraan gevolg wordt gegeven.

16/11/2017 = De radiatoren worden hersteld door externe partner.

28/11/2017 = WPZ voert controle uit en stelt vast dat de tuin in orde is gezet door huurder.

69/ Onontvankelijk – opgelost

10/11/2017 = WPZ ontvangt mail van RWO Vlaanderen betreft beslissing om kandidaat-huurder te schrappen als kandidaat. Kandidaat huurder diende verhaal in bij RWO Vlaanderen met de melding dat zij geen heeft ontvangen van WPZ. RWO vraagt in mail om een kopie van de actualisatiebrieven, schrappingsbrief en eventueel bewijs van verzending te bezorgen.

15/11/2017 = WPZ maakt via mail brief actualisatie van 05/05/2017 en herinneringsbrief actualisatie van 09/06/2017 over. Naar aanleiding van verhaal bij Toezichthouder bezorgt WPZ de brief tot actualisatie opnieuw aan kandidaat-huurder. Dit keer ook via aangetekende zending.

Deze blijft echter zonder reactie van de kandidaat-huurder. De Toezichthouder bevestigt dat de schrapping daardoor gehandhaafd moet blijven. Zie ook raad van bestuur 23/1/2018.

70/ Onontvankelijk - opgelost

10/11/2017 = WPZ ontvangt mail van kandidaat-huurder betreft beslissing om haar te schrappen als kandidaat-huurder omdat zij niet gereageerd heeft op actualisatie 2017. Zij dient verhaal in bij RWO. Betrokkene verklaart dat zij de brieven niet heeft ontvangen. RWO vraagt in mail om een kopie van de actualisatiebrieven, schrappingsbrief en eventueel bewijs van verzending te bezorgen.

13/11/2017 = WPZ maakt via mail de briefwisseling over. De brief van actualisatie van 05/05/2017, de schrappingsbrief van 09/06/2017. De briefwisseling werd verstuurd naar domicilieadres doorgegeven dat door kandidaat-huurder heeft opgegeven bij haar oorspronkelijk aanvraagformulier. Aanvraagformulier wordt eveneens overgemaakt.

Naar aanleiding van verhaal bij Toezichthouder bezorgt WPZ de brief tot actualisatie opnieuw aan kandidaat-huurder. Dit keer ook via aangetekende zending.

terug vochtproblemen. Huurder doet melding in schrijven dat zij op 13/11/2017 melding gedaan heeft van waterinsijpeling via dak in de garage bij onweer. Huurder heeft ook klacht over het feit dat wij diezelfde dag zijn langs geweest zonder haar te verwittigen en zij specifiek gevraagd had haar op voorhand te verwittigen.

Huurder gaat ook niet akkoord dat ze de afvoer van de dakgoot zelf heeft moeten ontstoppen en de kosten voor haar zijn. Huurder vraagt ook om nieuws betreft vochtproblemen.

13/11/2017 = Onze medewerkers van de dienst patrimonium hebben vastgesteld dat er water binnen komt via de afvoer van het dak.

13/11/2017 = Diezelfde dag, geeft WPZ de opdracht door aan een externe partner, de dakwerker, voor nazicht en herstelling afvoer van het dak. Onze dakwerker gaat onmiddellijk langs en stelt vast de afvoer van het dak verstopt zit en dit is ten laste van de huurder.

14/11/2017 = Onze verantwoordelijk neemt hiervoor contact op met de huurder met de melding dat huurder zelf de dakgoot en de afvoer van de dakgoot moet ontstoppen. De huurder staat in voor het onderhoud van de dakgoten en dient er op toe te zien dat de dakgoten vrij blijven en regelmatig de dakgoten dient te reinigen.

24/11/2017 = Huurder doet melding van nieuwe vochtproblemen in de woning. Dit ondanks werken aan de roofing van het dak en ontstopping van afvoer dakgoot.

27/11/2017 = WPZ gaat langs en stelt inderdaad opnieuw vochtproblemen vast.

27/11/2017 = WPZ geeft opdracht aan externe partner om drainage te plaatsen over heel de breedte van de woning aan de achtergevel.

14/12/2017 = Huurder stuurt ons mail met de vraag wanneer er gevolg wordt gegeven aan de vochtproblemen.

14/12/2017 = WPZ informeert bij externe partner en deze bevestigt de werken uit te voeren in de tweede week van januari 2018.

De drainage wordt geplaatst op 17/01/2018 en 18/01/2018.

73/ Onontvankelijk – opgelost

04/12/2017 = WPZ ontvangt schrijven van huurder betreft problemen met de verwarming. De verwarming die elektrisch is zou aan de oorzaak liggen van haar hoog elektriciteitsverbruik.

28/11/2017 = Huurder vraagt nazicht elektriciteit. Ontvangt hoge facturen van elektriciteit. Eandis budgetmeter komen plaatsen. Kaart wordt met € 100,00 opgeladen is na 2 dagen op gebruikt.

29/11/2017 = Voor de zekerheid geeft WPZ externe firma de opdracht voor nazicht van al de elektrische verwarmingselementen.

74/ Ontvankelijk – opgelost

14/12/2017 = WPZ ontvangt aangetekend schrijven van schoonzoon van, die in haar naam schrijft. Huurder kreeg nog steeds geen antwoord op mail van 29/10/2017 betreft afrekening waterverbruik en aanvraag tot financiële tussenkomst.

Huurder ontvangt afrekening waterverbruik voor het dienstjaar 2016. Deze vertoont een hoog verbruik (110 m³). Het verbruik ligt veel hoger dan andere jaren. De jaren voordien was dit slechts 35 -40 m³/jaar. Huurder dient een opleg van € 582,94 te betalen.

28/10/2017 = Huurder verstuurt ons schrijven via mail met de melding dat zij al verschillende malen is komen klagen over haar boiler en dat het hoog waterverbruik hieraan te wijten is. Ook heeft zij mondeling aanvraag gedaan op ons kantoor voor tussenkomst in het hoog waterverbruik. Er bleek een onzichtbaar lek in het overdrukventiel van de boiler.

16/12/2017 = WPZ bespreekt het dossier en beslist de helft van de kosten van het waterverbruik terug te betalen. Volgende wordt via mail naar huurder gecommuniceerd:

Geachte mijnheer,

Eerst en vooral onze excuses voor ons laattijdig antwoord op uw mail en bevestigen goede ontvangst van uw aangetekend schrijven van 14/12/2017.

Uw vraag werd ondertussen door onze collega's van de dienst patrimonium besproken en zijn tot een beslissing gekomen.

De huurder is verantwoordelijk voor zijn/haar waterverbruik en dient op regelmatige basis de waterteller te controleren op abnormaal hoog waterverlies. Ook al gaat het om een onzichtbaar lek heeft Woonpunt Zennevallei niettemin beslist om een tussenkomst in de waterafrekening te voorzien.

Woonpunt Zennevallei zal de helft van de rekening voor zijn rekening nemen. Dit wil zeggen dat wij u € 582,94 / 2 = € 291,47 zullen terugstorten.

Gelieve ons het rekeningnummer door te sturen waarop deze terugbetaling kan gebeuren.

Wij hopen u hiermee van dienst te zijn geweest en zijn steeds bereikbaar voor verdere inlichtingen.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ Team

Schoonzoon van huurder reageert terug op ons antwoord op 19/12/2017:

Geachte mevrouw,

Via deze willen we even terugkomen op onderstaand bericht.

We zijn momenteel volop bezig om met de elektriciens alles in orde te brengen. De nieuwe verlichtingsarmaturen zouden deze week bij de elektriciens geleverd worden. Na vervangen van de verlichting zouden uw eerste 4 opmerkingen verholpen zijn.

Wat betreft de opmerking van de gladheid van het hout zullen we bekijken of we dit hout eventueel kunnen behandelen. Dit dienen we echter eerst na te kijken.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ Team

Op 04/01/2018 vernieuwt de aannemer al de buitenverlichting.

77/ Ontvankelijk – Deels opgelost

26/12/2017 = WPZ ontvangt aangetekend schrijven op 19/12/2017 van bewoners gelijkvloers nieuw appartementsgebouw. Het betreft de buitenverlichting die de hele nacht blijft branden. Zij gaan niet akkoord met de verlichting van de trappen die geplaatst werd voor de trappen van de bewoners van de bovenverdieping en vragen om een oplossing. Bewoners vinden het niet kunnen dat zij mee dienen te betalen voor de meerprijs in energie, terwijl bewoners gelijkvloers hier geen enkel voordeel van genieten. Er is ook frustratie omtrent mankementen in het gebouw die nog steeds niet zijn opgelost. Een kopie van dit schrijven wordt ook verstuurd naar de voorzitter van WPZ, de VMSW en de ombudsman. Volgende punten worden ook aangekaart:

- *Het dure onderhoudscontract van de cv-ketel*

Er is een vergissing gebeurd bij de berekening van de huurlasten, dit werd onmiddellijk rechtgezet.

- *Riolering dat niet of fout is aangesloten*

De riolering is wel aangesloten. Dit is nog in behandeling met de VMSW en de firma [REDACTED]

- *Vocht aan al de binnenmuren*

Dit gaat om 2 adressen waar vocht is ontstaan. Op 1 adres is het vochtprobleem opgelost en is er opdracht gegeven aan externe partner om herstelling pleisterwerken uit te voeren. Op het 2^{de} adres wordt controle uitgevoerd om na te gaan of de vocht al dan niet verdwenen is.

- *Het binnenlopende grondwater*

Dit is zo goed als opgelost. Het product 'Rectavit s40 flex ms polymer' werd in de gaten gespoten.

- *Het afgaan van de rookmelders*

09/01/2017 = WPZ doet nazicht van de rookmelders en er worden 6 rookmelders vervangen.

- *De toegang tot de parkeergarage*

Dit is nog in behandeling.

Vragenlijst klachtenmanagement 2017

Naam van uw maatschappij: **WOONWEL | sociale huisvesting**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Nathalie DUPONT | nathalie.dupont@woonwel.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	22
Aantal ontvankelijke klachten:	20

Aantal (deels) gegronde klachten:	19
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	19
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

Klachten over WoonWel :

In 2017 werden 22 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 meer dan in 2016 waarin we 12 klachten registreerden.

Van de 22 klachten waren er 2 klachten onontvankelijk.

Aantal klachten volgens de drager :

- Inkomende brief **3**
- Email **19**
- Bureel **0**
- Huisbezoek **0**

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 – betwiste factuur : **1** klager is ontevreden over de regeling ivm de kost van het verbruik vd algemene delen die zij voor moet schieten;
- Administratieve klacht - kopen woning : **2** klagers wachtten te lang op de teruggave van het inschrijvingsgeld;
- Administratieve klacht – huurlasten : **1** klager was niet akkoord met het bedrag van de afrekening huurlasten ivm de waterfactuur;
- Sociale klacht – leefbaarheid : **1** klager wil dat Woonwel kortader optreedt tegen het gebrek aan respect van sommige bewoners in het appartement;
- Technische klacht – t.l.v. aannemer : **1** klacht gaat over de aanleg wegenis in het project Baanhof. Deze klacht werd doorgestuurd naar VMSW; **1** klager denkt in aanmerking te komen voor herstelling ihkv 10-jarige aansprakelijkheid bouwheer; **1** klager moet te lang wachten op aannemer;
- Technische klacht – t.l.v. verhuurder : **4** klagers storen zich aan het gebrekkige groenonderhoud of sluikestort op percelen van WoonWel; **1** klager wachtte te lang op technische info; **7** klagers vinden dat de herstelling te lang op zich laat wachten;

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 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.

Er is een verbetering geweest in het toeleveren van klachten aan de klachtenbehandelaar van WoonWel. De medewerkers van WoonWel sturen een kopie van een klacht die hen rechtstreeks bereikt per e-mail door aan de klachtenbehandelaar. Ook tijdens het maandelijks teamoverleg is dit een punt op de agenda.

De klachtenbehandelaar verstuurt aan klager een ontvangstmelding.

De klachtenbehandelaar wordt telkens in CC gezet tijdens de afhandeling van de klacht, bv als de werkbond wordt doorgestuurd aan aannemer of als er al of niet een oplossing kan worden gevonden. Tijdens het maandelijks teamoverleg wordt een stand van zaken besproken.

De klachtenbehandelaar volgde op 7 november 2017 een opleiding klachtencommunicatie georganiseerd door de VMSW. In deze workshop werd de klachtenbehandeling in het algemeen opgefrist en werd geleerd om op elke klacht een correct, constructief en helder antwoord te formuleren. Deze technieken worden in de praktijk bij WoonWel toegepast.

De samenwerkingsovereenkomst met samenlevingsopbouw vzw West-Vlaanderen werd ook in 2017 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 2017

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	5
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

- 2x huurprijsberekening
- 1x technisch aspect - verwarming
- 1x onrechtmatige inwoning in combinatie met niet naleven van huurderverplichtingen
- 1x kandidaat - schrapping

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 2017

Naam van uw maatschappij: cvba Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Inge.Janssens@zhm2070.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2017.

In 2017 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?