BEMIDDELINGSBOEK 2018

1 maart 2019

Vlaamse Ombudsdienst

Vlaamse Ombudsdienst

Bemiddelingsboek 2018 : 10.678 resultaten

Verschillende instanties binnen de Vlaamse overheid in de meest ruime zin, hebben eigen eerstelijnsbemiddelaars: hun eigen klachten- en klantendiensten. Telkens op 1 maart publiceren deze diensten – via de Vlaamse ombudsman - "hun" bemiddelingsboek, dat de rapporten bundelt die deze diensten zelf schrijven over hun eigen werk tijdens het afgelopen kalenderjaar. Helemaal centraal daarbij staat het resultaat: 10.678 bemiddelde oplossingen via Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting in 2018 (tegen 5.780 oplossingen in 2017).

Vlaams alternatieve geschillenbeslechting 2018

Beleidsdomein	Klachten in 2018	Verzoeningen in 2018
Mobiliteit (o.a. De Lijn, wegen, kilometerheffing)	53.292	2.480
Cultuur, Jeugd, Sport en Media (o.a. VRT)	8.631	364
Energie, Water, Omgeving en Wonen	4.160	2.343
Werk en Economie	2.625	696
Welzijn	1.910	154
Belastingen	1.583	782
Overige, waaronder Gender en Mensenrechten	1.446	108
Onderwijs	586	66

Maar het Bemiddelingsboek beperkt zich al lang niet meer louter tot een rapportering over de dienstverlening van de Vlaamse ministeries. Het Bemiddelingsboek rapporteert namelijk over in totaal 416.343 signalen in 2018. Naast 74.233 klachten bij de Vlaamse overheid, volgt hierna rapportering over 342.110 andere signalen van burgers of klanten, met vooral voor het eerst ook cijfers over (de 287.300) contacten bij Sodexo in het kader van de dienstencheques en rapportering vanuit de ombudsdiensten van de ziekenhuizen en de centra geestelijke gezondheidszorg, die 3.685 resultaten melden.

Bart Weekers,
Vlaams Ombudsman
Brussel, 1 maart 2019

Mobiliteit

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

Vlaanderen
is wegen en verkeer

Jaarrapport klantenreacties 2018

AGENTSCHAP
WEGEN & VERKEER

wegenenverkeer.be

Inhoudsopgave

1. Naar een efficiënter en transparanter klantenbeleid in 2018 3
2. Realisaties klantenbeleid 2018 4
2.1. Gemakkelijker bereikbaar voor weggebruikers en omwonenden 4
2.2. Correcter zicht op aantal klantenreacties 5
2.3. Efficiëntere werking 7
2.4. Snellere antwoorden 8
2.5. Heerlijk heldere antwoorden 9
3. De bezorgdheden van de burgers in beeld - overzicht knelpunten 2018 10
3.1. Een beter zicht op de knelpunten van 2018 10
3.2. Top tien knelpunten 2018 11
3.3. Onderhoud – Efficiëntere opvolging, maar burger wil snellere oplossing op terrein 12
WAT GAAT GOED? 14
Vlottere afhandeling dankzij koppeling van applicaties 14
Vlottere afhandeling dankzij transparante werkafspraken 14
Vlottere afhandeling dankzij inzet districten 14
WAT KAN BETER? 15
Voor burger laat oplossing op terrein te lang op zich wachten 15
Opvolging schadedossiers kan beter 15
3.4. Defecte verlichting – vlottere opvolging, maar nog ruimte voor verbetering 17
WAT GAAT GOED? 17
Vlottere afhandeling door verbeterde afspraken 17
WAT KAN BETER? 17
Opvolging kan veel efficiënter door betere inventarisatie 17
Waarmaken van afgesproken termijnen kan beter 18
3.5. Verkeerslichten - Juiste weg ingeslagen, maar die weg is nog lang 19
WAT GAAT GOED? 19
Actieplan verkeerslichten en dynamische lijst gevaarlijke punten als leidraad 19
Afspraken leiden tot meer uniforme opvolging van klantenreacties 19
WAT KAN BETER? 21
Digitalisering kan efficiëntiewinsten creëren 21
Betere afspraken, maar uniforme werking en afstemming tussen teams blijft een werkpunt 21
3.6. Signalisatie - Uniforme richtlijnen botsen met verwachtingen burgers rond verkeersleefbaarheid 22
WAT GAAT GOED? 22
Afspraken leiden tot vlottere antwoorden en ontlasting van collega’s op terrein 22
Afspraken leiden tot meer uniforme opvolging van de klantenreacties 22

WAT KAN BETER? 22
Waken over uniforme uitvoering van de richtlijnen 22
Uniforme richtlijnen mogen niet leiden tot gebrek aan onderzoek 23
Groeien in het brengen van moeilijke boodschappen 23
3.7. Geluids- en trillingshinder - Meer empathie in antwoorden, maar niet steeds oplossingen 24
WAT GAAT GOED? 24
Verdere investeringen om geluidsoverlast te bestrijden 24
Klantendienst schoolt zich bij in thema geluid en maakt afspraken rond opvolging klantenreacties 24
WAT KAN BETER? 25
Oplossingen niet altijd haalbaar (op korte termijn) 25
Oplossingen zoeken voor belangrijke maatschappelijke thema's 25
3.8. Hinder bij wegenwerken sluit top tien knelpunten af 27
WAT GAAT GOED? 27
Minder hinder aanpak bij werven ondertussen een evidentie 27
Afspraken leiden tot vlottere afhandeling 27
WAT KAN BETER? 27
Meer fierheid op wat we realiseren en dit ook durven uitdragen 27
Gebruik van applicatie om werven op elkaar af te stemmen moet beter 28
Communicatiereflex bij medewerkers op terrein moet scherper 28
4. Doelstellingen klantenbeleid 2019 30
4.1. Optimaliseren en professionaliseren werking klantendienst 30
Vlottere verwerking van de antwoorden 30
Blijvend investeren in opleidingen rond heerlijk heldere communicatie 30
Aanpassing werking en applicatie naar de veranderingen in onze organisatie 30
4.2. Inzetten op meer proactieve communicatie 31
Vernieuwing website 31
Nauwere samenwerking tussen communicatie en klantendienst 31
Heerlijk helder toets uitbreiden 31
4.3. Blijven timmeren aan de weg naar een meer uniforme werking van de verschillende afdelingen 32
Inzetten op meer efficiënte samenwerking via shared services 32
Professionaliseren informatiebundel 32
4.4. Continu verbeteren 32
Samenwerking met stuurgroepen en commissies verder uitbouwen 33
Rapportering verder verfijnen 33

1. Naar een efficiënter en transparanter klantenbeleid in 2018

Sinds februari 2018 is de nieuwe klantendienst van AWV volledig operationeel. We startten deze klantendienst op met drie doelstellingen voor ogen:

- **AWV als klantgerichte overheid versterken**: we geven éénduidige, transparante en klantgerichte antwoorden op de vragen, opmerkingen en bezorgdheden van weggebruikers en omwonenden

- **Efficiëntere werking realiseren:** we ontlasten de AWV-medewerkers op het terrein, zodat zij zich kunnen focussen op hun kerntaken
    - we leveren duidelijke opdrachten aan als een klantenreactie opvolging vereist
    - we zoeken zoveel mogelijk zelf informatie op; als we input nodig hebben, vragen we deze op en vertalen we deze zelf naar een klantgericht antwoord

- **Continu verbeteren:** We reiken leerpunten aan voor onze organisatie door een goede rapportering en analyse van de klantenreacties

In 2018 hebben we voor deze drie doelstellingen enorme vooruitgangen geboekt. In hoofdstuk twee gaan we hier uitgebreider op in.

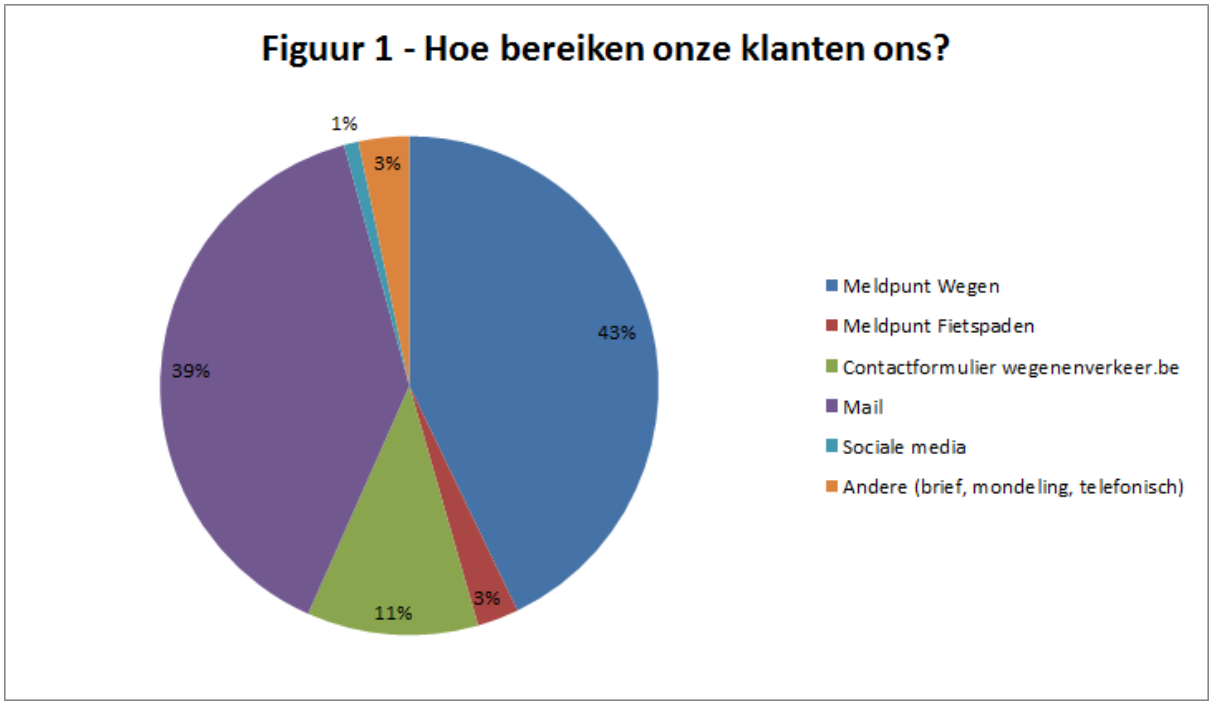
Tegelijkertijd liggen er nog heel wat uitdagingen in het vooruitzicht als we willen blijven groeien als klantgerichte organisatie. In hoofdstuk drie en vier leest u hier meer over.

De belangrijkste cijfers over de werking en de knelpunten die de burgers aankaarten, hebben we in dit rapport opgenomen. In bijlage bij dit rapport vindt u het volledige overzicht van hoe onze werking en de bezorgdheden van de burgers zich vertalen in cijfers.

2. Realisaties klantenbeleid 2018

2.1. Gemakkelijker bereikbaar voor weggebruikers en omwonenden

Onderstaande figuur toont via welke kanalen we onze klantenreacties ontvangen.



De meeste klantenreacties ontvangen we via ons online meldpunt. In april 2018 lanceerden we een **vernieuwd Meldpunt Wegen,** waar burgers problemen op of langs de weg kunnen melden. De webtoepassing kreeg een opfrisbeurt om het gebruikersgemak te verbeteren. En het nieuwe meldpunt verenigt voortaan het vroegere Meldpunt Fietspaden en Meldpunt Wegen op één platform. Een kwestie van duidelijkheid en kostenefficiëntie.

Het meldpunt voorziet 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.

Voor de lancering van het nieuwe Meldpunt Wegen organiseerden we een uitgebreide communicatiecampagne naar alle steden en gemeenten. Zo konden zij de communicatie mee versterken, digitaal en aan de balie.

Burgers kunnen al heel wat informatie terugvinden op onze website. Voor vragen kunnen ze ons bereiken via het **contactformulier op onze website** (www.wegenenverkeer.be/contact). Klantenreacties via het meldpunt en via het contactformulier stromen automatisch door naar onze applicatie om zo een snelle en efficiënte opvolging mogelijk te maken.

E-mail blijft een belangrijk communicatiekanaal. Dit zal ook in de toekomst zo blijven. Het is namelijk het eerste communicatiekanaal met onze partners, bij doorverwijzing naar elkaars diensten. Met grotere **partners** als de steden Gent en Antwerpen, nutsmaatschappijen, het Departement Mobiliteit en Openbare Werken, ... maakten we **afspraken rond doorverwijzingen** naar elkaars diensten, zodat de klant het snelst en het efficiëntst verder geholpen wordt.

Tegelijkertijd met de vernieuwing van het Meldpunt Wegen, startten we in april de **samenwerking met 1700** op, het gratis nummer van de Vlaamse overheid. De vroegere Wegentelefoon wordt sindsdien doorgeschakeld naar de voorlichters van 1700. Zij geven telefonische klantenreacties in hetzelfde Meldpunt Wegen in. Zo bereiken ook deze klantenreacties ons snel en efficiënt.

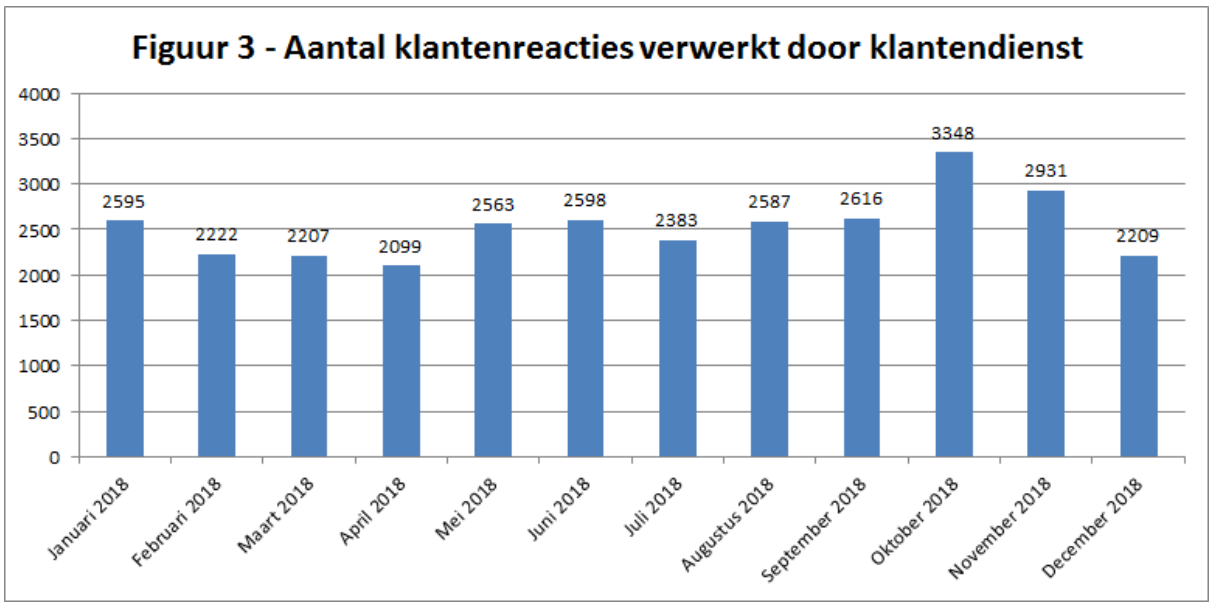
Ons agentschap is ook actief op **Facebook en Twitter**. Dringende vragen van weggebruikers beantwoorden we onmiddellijk. Gaat het om een melding rond onze infrastructuur? Dan bedanken we de klant voor de melding en geven we mee dat we het verder opvolgen. De melding krijgt dezelfde opvolging als de klantenreacties via andere kanalen.

Het aantal klantenreacties via sociale media blijft voorlopig beperkt. Hierdoor beslisten we om deze pragmatische aanpak aan te houden. We schakelden dit jaar over naar een nieuw sociaal media platform. Dit laat ons toe om in de toekomst koppelingen te voorzien met onze applicatie.

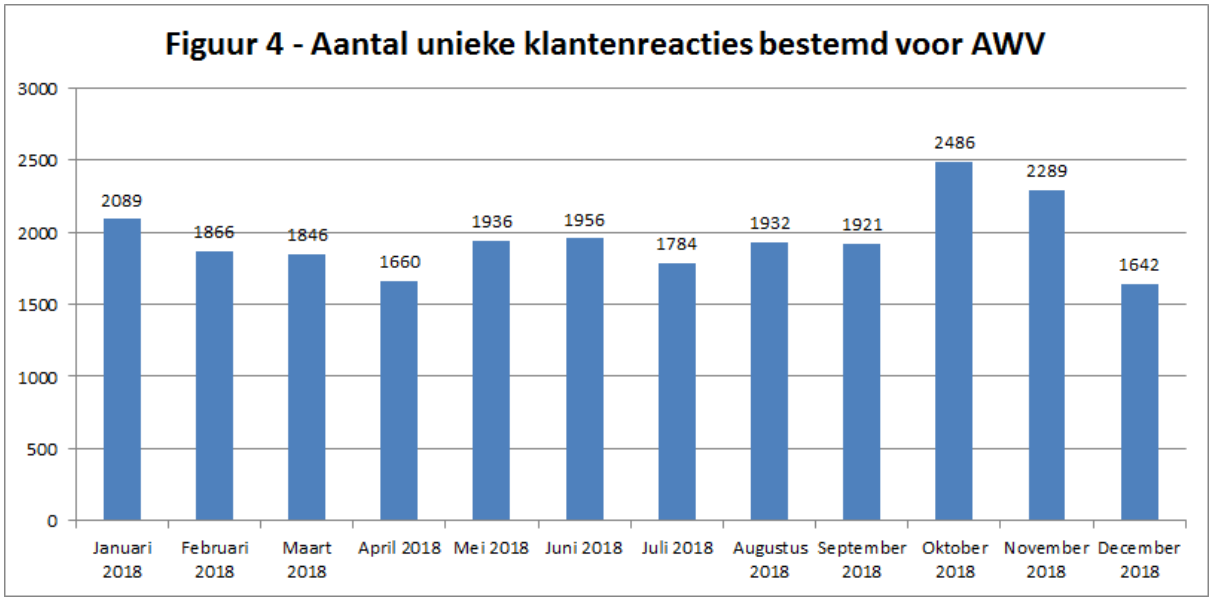
2.2. Correcter zicht op aantal klantenreacties

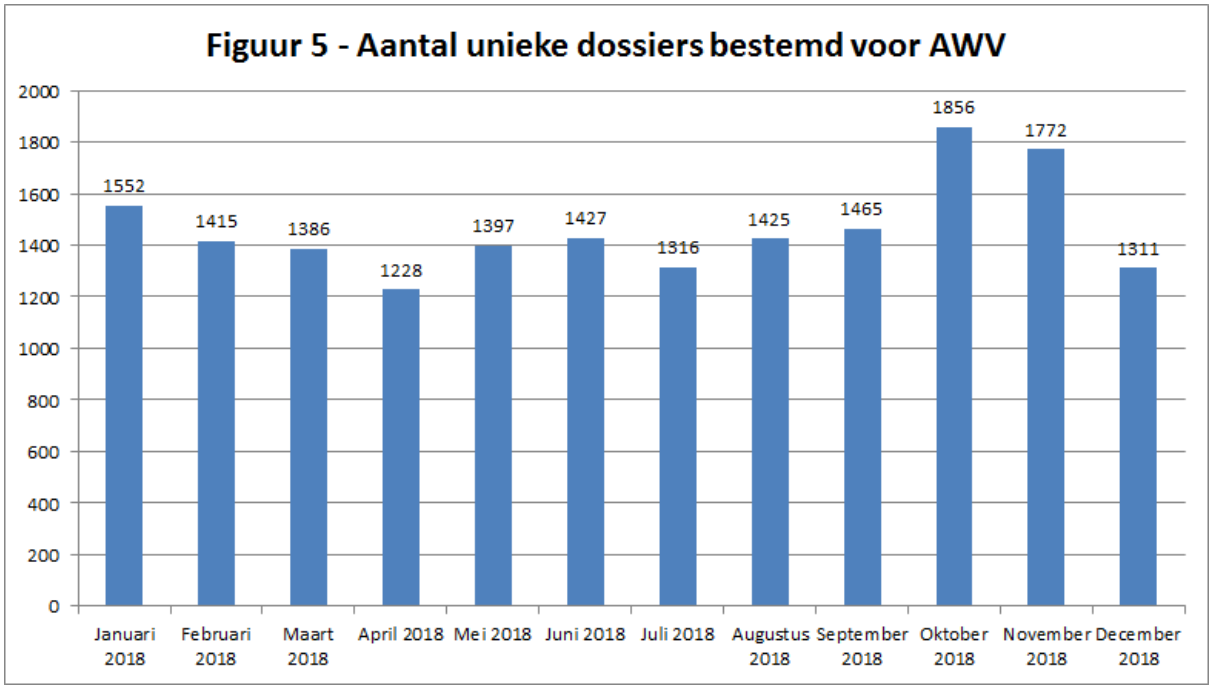
Met de lancering van de klantendienst en van de nieuwe applicatie voor de opvolging van onze klantenreacties hebben we in 2018 voor het eerst een **correcter zicht op het aantal klantenreacties**.

De klantendienst verwerkte in 2018 30.358 klantenreacties. Dat zijn alle klantenreacties waarvoor de klantendienst een actie moet ondernemen. Inclusief de dossiers die we na analyse doorsturen aan onze partners, die we relateren aan andere, lopende dossiers, intern doorsturen voor opvolging door een andere dienst binnen ons agentschap, ...



Van deze 30.358 klantenreacties afgesloten in 2018 waren er **23.407 unieke klantenreacties bestemd voor AWV verdeeld over 17.550 dossiers.** Eén dossier bevat met andere woorden één of meerdere klantenreacties.





In 2017 sloten we het jaartotaal aan klantenreacties op 11.041 af. **Dat het aantal klantenreacties meer dan verdubbeld is ten opzichte van vorig jaar mag niet verbazen**. Dankzij de uitgebreide interne en externe communicatiecampagne eind 2017 / begin 2018 sturen interne teams en externe partners de klantenreacties bestemd voor ons agentschap nu consequenter dan vroeger door naar de klantendienst. We nemen **het jaar 2018** dan ook best **als een nulmeting**.

2.3. Efficiëntere werking

Met de opstart van de klantendienst zetten we in op een efficiëntere werking, waarbij we de **collega's op het terrein zoveel mogelijk ontlasten**.

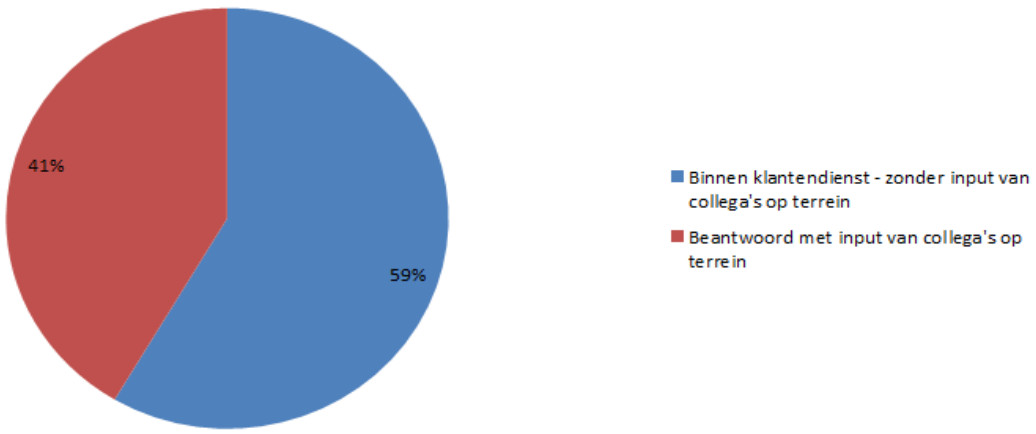
We realiseren dit door een **uitgebreide analyse van de klantenreactie**. De klantendienst zoekt alle informatie essentieel voor de opvolging van de klantenreactie op in databanken en op websites: de exacte locatie, het installatienummer, relevante werfinformatie, …

Om deze analyse te ondersteunen, realiseerden we **verdere verbeteringen aan onze applicatie**. Zo kunnen we dossiers aan elkaar relateren, interne locatiecodes opzoeken via de GPS-referentie die de klant opgaf, de locatie van de meldingen weergeven op kaart, … Dit alles vergemakkelijkt de opvolging voor de collega's op het terrein, maar zorgt er ook voor dat de collega's van de klantendienst sneller een juiste analyse kunnen maken van de klantenreactie.

Op basis van deze analyse doen we een **eerste filtering**. Hebben we voldoende input om de klantenreactie te beantwoorden of moeten we bijkomende input vragen? Is de klantenreactie bestemd voor ons agentschap of moeten we ze doorsturen naar één van onze partners of een andere dienst binnen ons agentschap? Bestaat er al een gelijkaardig dossier waaraan we de klantenreactie kunnen koppelen? 23% van de klantenreacties die we verwerken, verwijzen we door naar andere diensten, koppelen we aan lopende dossiers, … Deze eerste filtering zorgt dan ook voor **een belangrijke ontlasting van de collega's op het terrein**.

Als de **klantenreactie bestemd** is **voor ons agentschap**, analyseren we of er bijkomende input nodig is of de klantendienst deze **zelf kan beantwoorden**.

Figuur 6 - Aantal unieke klantenreacties bestemd voor AWV verwerkt met en zonder input



De klantendienst beantwoordt de klantenreactie zonder input van collega's wanneer we het antwoord kunnen terugvinden in eigen applicaties of websites. Ook bij vaak voorkomende meldingen opteren we voor standaardantwoorden. De klant leest dan welke dienst de melding verder zal opvolgen en hoe dit zal gebeuren.

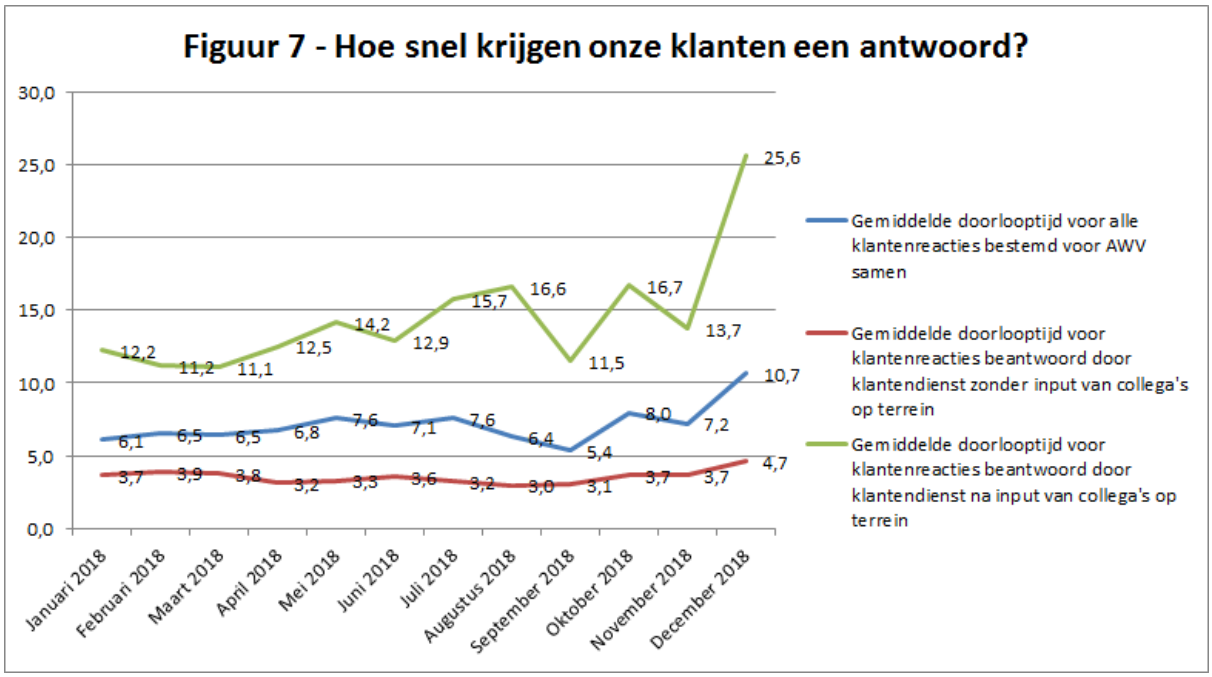
Als de klantenreactie een opvolging vereist, zoals bij schade- of defectmeldingen, wijst de klantendienst de klantenreactie toe aan het juiste team binnen ons agentschap. Die gaan hier vervolgens mee aan de slag.

Kan de klantendienst de klantenreactie niet zelf beantwoorden, dan vragen we input aan het (de) juiste team(s) binnen ons agentschap. Ook hier legden we in 2018 een hele weg af. We leerden om **gerichte vragen** te stellen met als doel de medewerkers op het terrein maximaal te ontlasten.

In 59% van de klantenreacties beantwoordde de klantendienst de klantenreacties zelf, zonder input van het terrein. Dat is goed nieuws. Zo maken we onze ambities om de collega's op het terrein te ontlasten echt waar.

2.4. Snellere antwoorden

Het tijdig beantwoorden van onze klantenreacties was al jaren een knelpunt in onze organisatie. De efficiëntere werking zorgt er gelukkig voor dat we ook **serieuze stappen vooruit** zetten bij het **tijdig beantwoorden** van onze klantenreacties.



Gemiddeld ontvangen onze klanten een **antwoord binnen de zeven werkdagen**. Bij **klantenreacties die** de **klantendienst zelf beantwoordt**, ligt dit gemiddelde op **minder dan vier werkdagen**. Voor **klantenreacties** die we **na input beantwoorden**, ligt dit gemiddelde op **veertien werkdagen**.

Toch hebben we in 2018 moeite gehad om de juiste balans te vinden. Bij de opstart van de klantendienst konden we zeer moeilijk inschatten hoe groot ons team realistisch zou moeten zijn. We hadden geen zicht op de correcte aantallen klantenreacties en ook de werking zou helemaal veranderen.

Omdat al snel duidelijk werd dat het aantal te verwerken klantenreacties hoger lag dan verwacht, konden we nog een extra klantendienstmedewerker aanwerven. Tegelijkertijd moesten we de regiogebonden werking gedeeltelijk loslaten. Elke klantendienstmedewerker is nog steeds het eerste aanspreekpunt voor een bepaalde regio. We verdelen de klantenreacties echter niet langer exclusief volgens regio, maar volgens de aantallen die we ontvangen. Zo zorgen we voor een **betere verdeling van de werklast**.

2.5. Heerlijk heldere antwoorden

Met de opstart van de klantendienst wilden we onze klanten niet enkel sneller antwoorden. We wilden ook meer transparante en klantgerichte antwoorden versturen.

Om dit te realiseren volgden we met het hele team een **opleiding klantgericht schrijven**. Dit was een zeer leerrijke opleiding die leidde tot een gemeenschappelijke aanpak bij het opstellen van onze antwoorden.

De professionalisering van onze antwoorden sinds de opstart van de klantendienst kan moeilijk onderschat worden. Empathie en erkenning tonen zijn nu een standaard onderdeel van een geslaagd antwoord. Daarnaast is ook helder taalgebruik een vereiste. De boodschap staat duidelijk in het bericht, ook als deze negatief is.

Ook herschreven we de meest gebruikte **standaardantwoorden** met de **heerlijk helder** bril op. Daarnaast werkten we ook een heel aantal nieuwe antwoorden uit, waaruit we formuleringen nemen om te gebruiken als onderdeel van onze antwoorden.

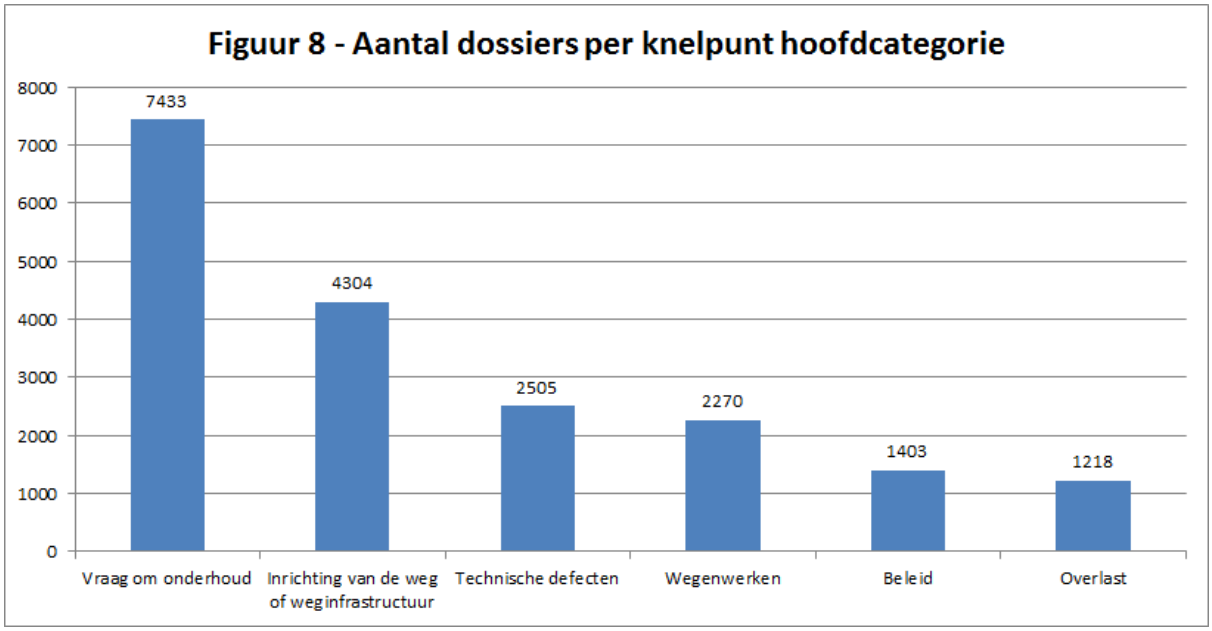
De kwaliteit van onze antwoorden garanderen en nog verder verhogen is een belangrijke doelstelling voor ons jonge team. Tijdens onze teamvergaderingen behandelen we daarom moeilijkere cases en geven we elkaar tips voor het formuleren van antwoorden.

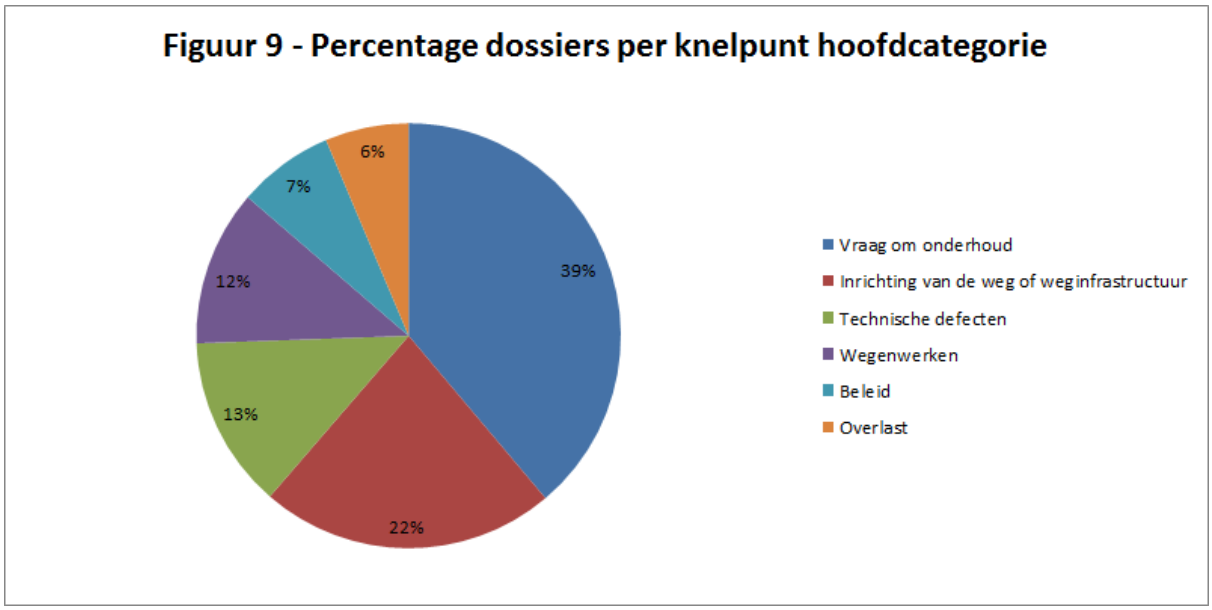
3. De bezorgdheden van de burgers in beeld - overzicht knelpunten 2018

3.1. Een beter zicht op de knelpunten van 2018

Om een meer relevante rapportering te kunnen aanleveren, werken we sinds 2018 met een **nieuwe knelpuntenlijst**. De klantendienst kent aan elk dossier één of meerdere knelpunten toe afhankelijk van de pijnpunten die de klant aankaart. De knelpunten zijn verdeeld in **zes hoofdcategorieën**: vraag om onderhoud; technische defecten; overlast; inrichting van de weg of weginfrastructuur; wegenwerken en beleid.

In de 17.550 dossiers werden er in totaal 19.133 knelpunten aangeduid. **Vragen om onderhoud** vormen **samen met** klantenreacties rond **technische defecten de koploper** in deze tabel.





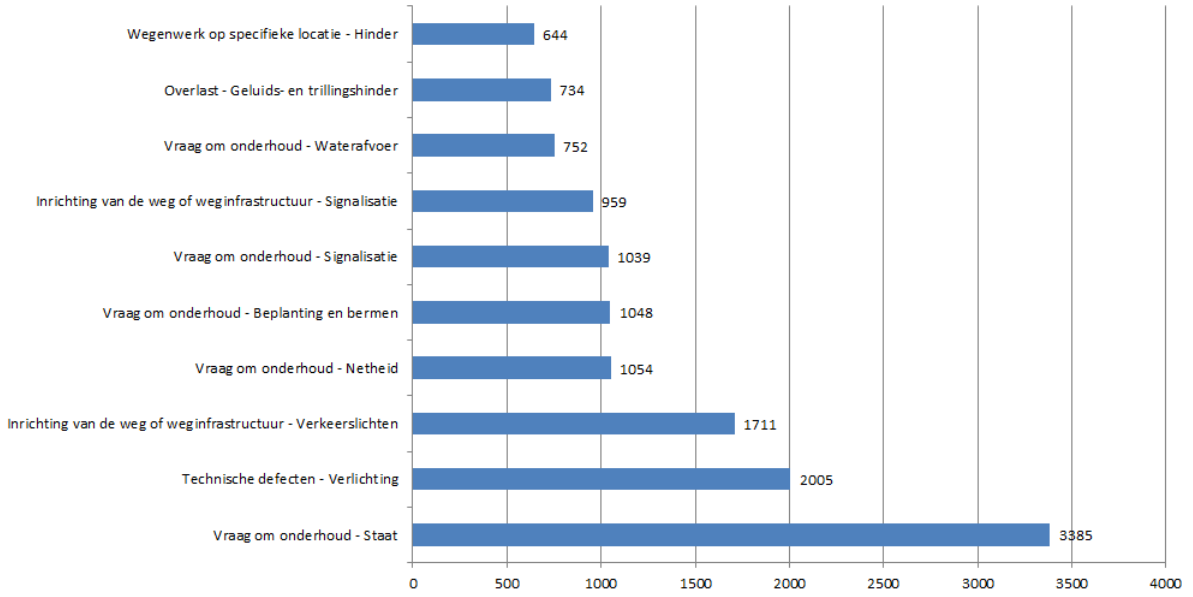
3.2. Top tien knelpunten 2018

Over alle knelpunten heen blijft de **staat van onze wegen en fietspaden de grootste bezorgdheid** waarover burgers ons contacteren. Ook alle andere onderhoudsknelpunten zijn in de top tien vertegenwoordigd. Ook **defecten aan de verlichting** langs onze wegen en fietspaden blijven een knelpunt dat vaak gemeld wordt, met een sterke stijging uiteraard tijdens de donkere maanden.

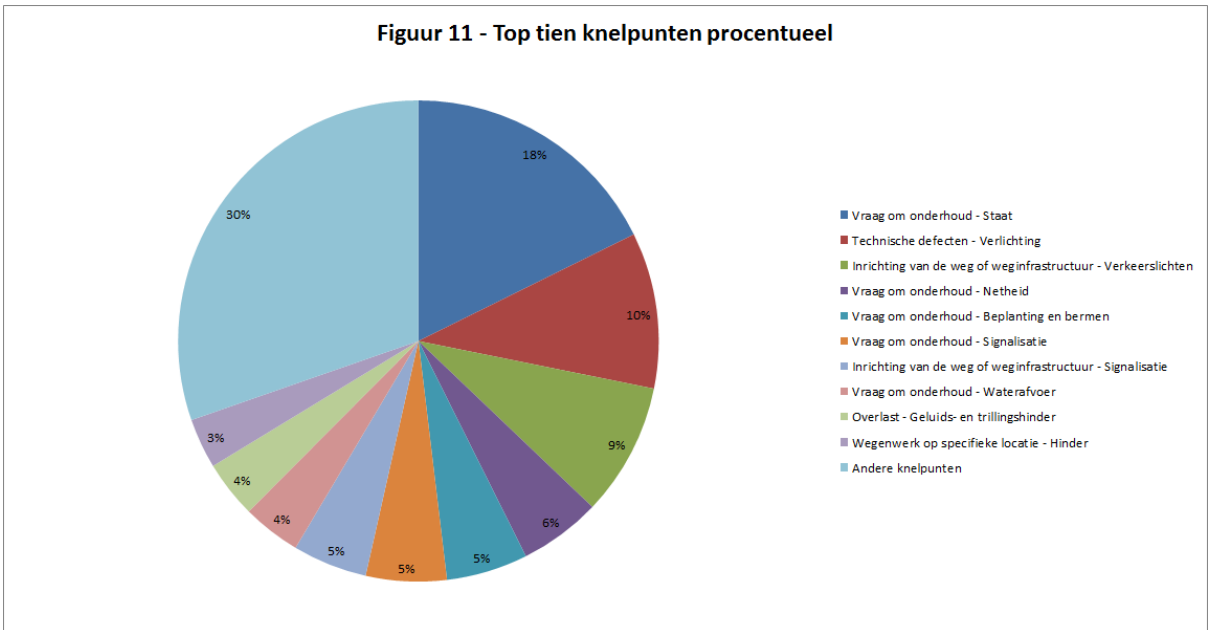
In de hoofdcategorie rond inrichting van de weg of weginfrastructuur is de **werking van verkeerslichten** één van de grootste bezorgdheden waarover de burgers ons contacteren. Daarnaast is ook het knelpunt rond **signalisatie** vertegenwoordigd in de top tien. Dit gaat dan voornamelijk om opmerkingen rond de locatie van de markeringen of de verkeersborden of om vragen voor bijkomende verkeersborden of markeringen.

Overlast door **geluids- en trillingshinder en hinder door wegenwerken** sluiten het rijtje van de top tien af.

Figuur 10 - Top tien knelpunten in aantal

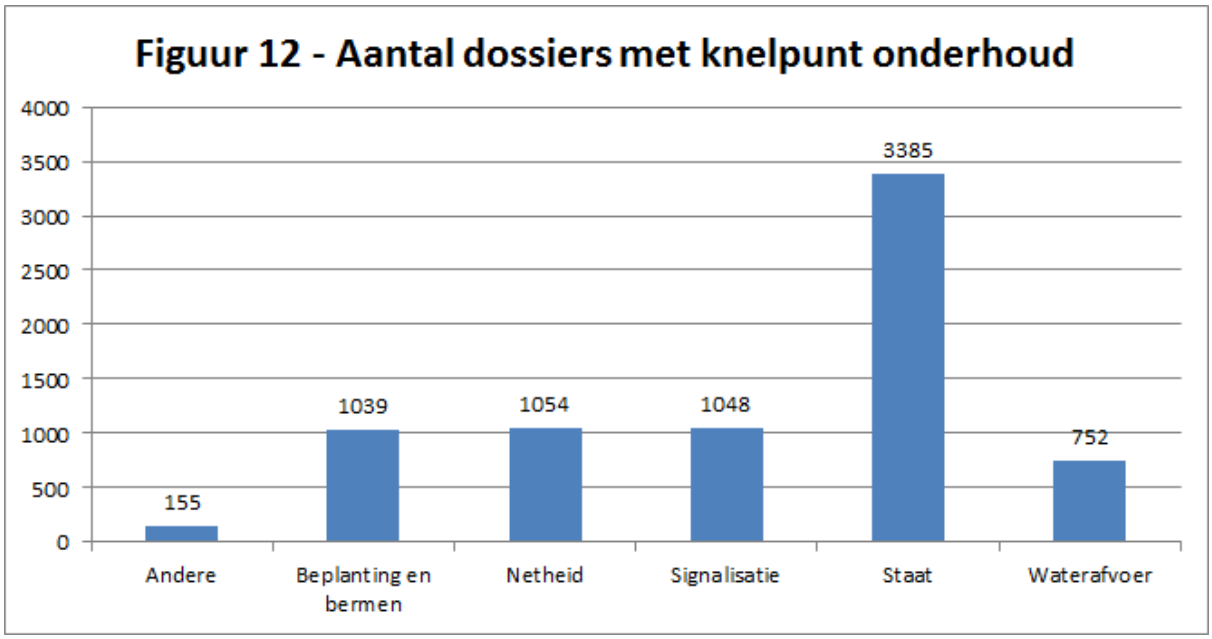


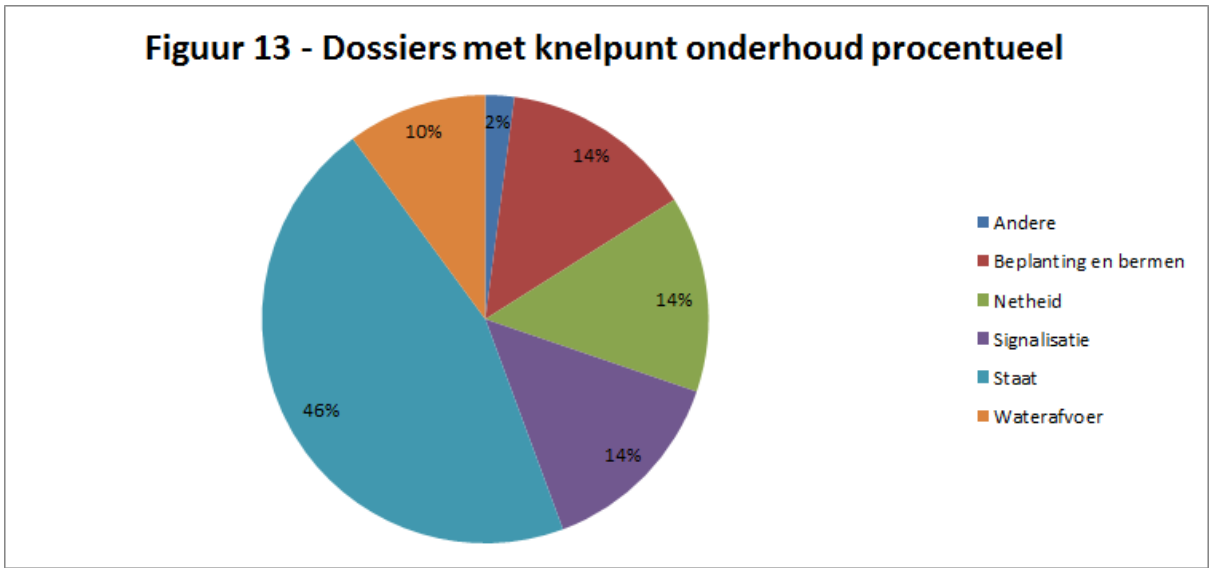
Figuur 11 - Top tien knelpunten procentueel



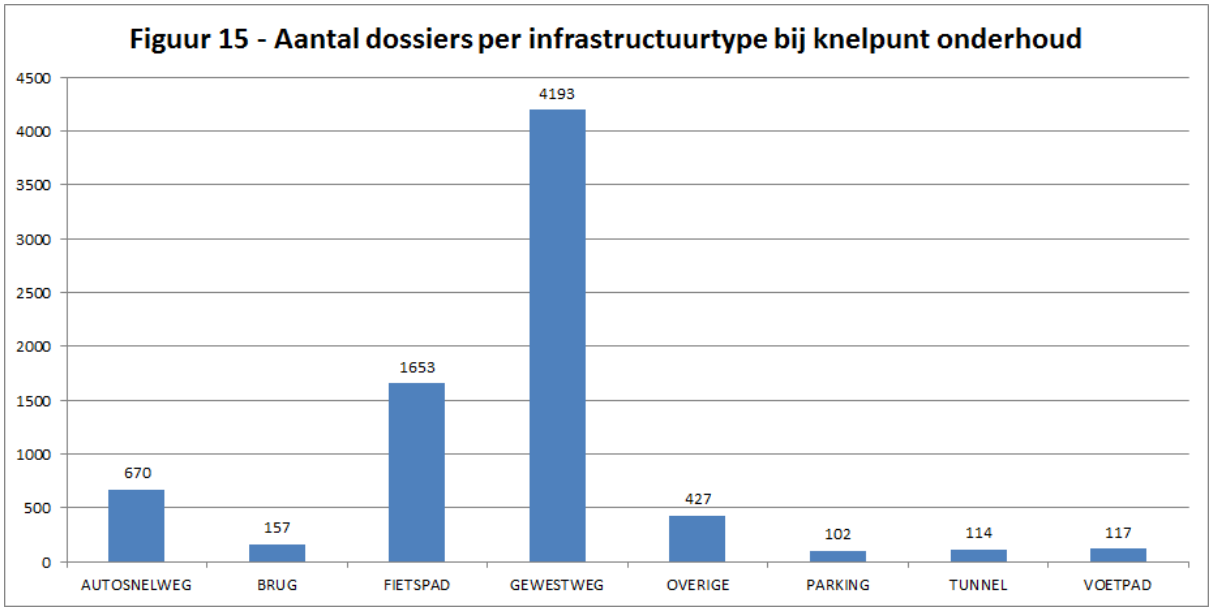
3.3. Onderhoud – Efficiëntere opvolging, maar burger wil snellere oplossing op terrein

De burgers weten ons nog altijd het gemakkelijkst te vinden bij knelpunten rond onderhoud.

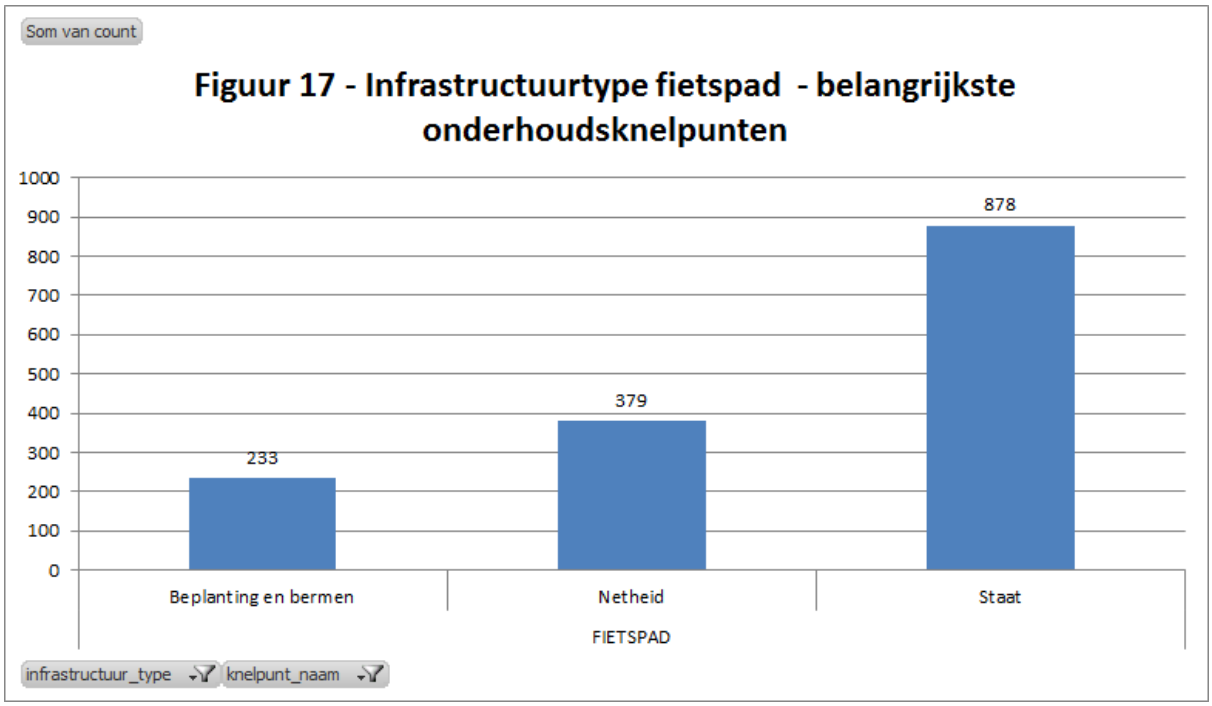




Problemen over gewestwegen worden het vaakst gemeld: 4139 dossiers goed voor 56% van het totaal aantal dossiers rond onderhoud. 22% of 1653 dossiers bevatten vragen voor het onderhoud van fietspaden.



Vragen voor het onderhoud van fietspaden gaan het meest over de staat van de fietspaden (878 of 26% van het totaal aantal dossiers over staat), de **netheid van de fietspaden** (379 dossiers of 36% van het totaal aantal dossiers over staat) **en over hinderende beplanting** (233 dossiers of 22% van het totaal aantal dossiers over beplanting).



WAT GAAT GOED?

Vlottere afhandeling dankzij koppeling van applicaties

Problemen rond de staat van onze wegen of fietspaden, netheid, waterafvoer, hinderende beplanting, schade aan de verkeersborden of niet-zichtbare markeringen zijn onderhoudstaken die opgevolgd worden door één van de 23 districten van ons agentschap.

Voor de opvolging van deze onderhoudstaken sloeg ons agentschap al jaren geleden resoluut de **digitale weg** in. Door de **koppeling van de applicatie voor de klantenreacties met de applicatie waar de districten hun onderhoudstaken in opvolgen**, realiseerden we een enorme efficiëntiewinst.

De klantendienst stuurt het dossier met exacte locatie en omschrijving van de kern van het probleem door naar de applicatie waarin de wegentoezichters dagelijks werken. Zo kan de wegentoezichter gericht ter plaatse gaan. Is de schade al gekend? Dan koppelt de wegentoezichter de melding aan het bestaande dossier. Is de schade nog niet gekend? Dan kan hij of zij het dossier ter plaatse aanvullen met de tablet.

Vlottere afhandeling dankzij transparante werkafspraken

Om de grote hoeveelheid klantenreacties op een efficiënte manier te kunnen verwerken, maakte de klantendienst in 2018 heel wat **afspraken met de verantwoordelijke stuurgroepen en commissies**.

Zo maakten we afspraken **rond wie verantwoordelijk is voor de opvolging**. Sindsdien wijzen we de meerderheid van de dossiers rechtstreeks toe aan de wegentoezichters, wat de opvolging enorm versnelt. Daarnaast beslisten we in welke gevallen we het akkoord vragen aan de districtschefs en wanneer de klantendienst onmiddellijk zelf kan antwoorden.

Daarnaast maakten we **inhoudelijke afspraken rond hoe we reageren op de verschillende klantenreacties**. Per type vraag bepaalden we welke stappen de klantendienst en het district zou ondernemen om dit soort vragen op te volgen. We zorgden voor **standaardantwoorden** die aangepast worden naargelang het resultaat van het onderzoek van het district.

Vlottere afhandeling dankzij inzet districten

De opvolging van de dossiers gebeurt veel efficiënter sinds de opstart van de klantendienst. De uitgewerkte afspraken en applicaties dragen hier zeker toe bij. De **grootste verdienste** zit echter **bij de collega's** zelf. Bij de collega's van de klantendienst die de dossiers zo snel en duidelijk mogelijk doorgeven aan de districten. Maar ook bij de collega's van de **districten** die de situatie op het terrein beoordelen en **zoeken naar een oplossing voor de klant**.

> *Zo werd in dossier KM-2018-20821 een dringende interventie gedaan omwille van een loszittend riooldeksel dat een omwonende slapeloze nachten bezorgde. Het deksel was in het voorjaar al eens hersteld, maar kwam opnieuw los. De wegentoezichter die de werken opvolgde, nam contact op met de omwonende en legde haar uit welke herstellingen er tegen wanneer zouden gebeuren. Ze gaf ook haar contactgegevens door, zodat de dame haar kon contacteren als de herstelling niet het gewenste resultaat zou opleveren.*
>
> *In dossier KM-2018-19287 ontstond er een discussie tussen enkele buren rond het plaatsen van een omheining. Eén van de buren contacteerde ons in deze discussie met vragen rond de grens van beide percelen. Op vraag van de klantendienst ging de wegentoezichter ter plaatse om beide partijen tegelijkertijd te informeren. Vragen die hij niet onmiddellijk kon uitklaren, legde hij achteraf voor aan het team patrimonium. Zo konden we de klanten achteraf nog bijkomend informeren.*
>
> *In dossier KM-2018-04218 stelde een omwonende uiteenlopende vragen rond de gracht langs zijn woning. De klantendienst kon de omwonende snel informeren dankzij de snelle input van het district. Toen de klant later*

aangaf dat een deel van de gracht niet zeer goed afvloeide, ging de wegentoezichter ter plaatse om het probleem samen met de omwonende te bekijken. Toen bleek dat de oorzaak van het probleem onder de bevoegdheid van de gemeente lag, nam de wegentoezichter contact op met de gemeente. Zo moest de klant zich niet opnieuw tot nog eens een andere overheidsdienst wenden.

WAT KAN BETER?

Voor burger laat oplossing op terrein te lang op zich wachten

Ondanks de verbeteringen die we realiseerden in 2018, kunnen we er niet omheen dat de burger niet steeds tevreden is met het antwoord dat de klantendienst moet geven. De **oplossing op het terrein laat** dan ook regelmatig **lang op zich wachten**.

De onderhoudsbudgetten zijn beperkt. We moeten dan ook **keuzes maken** bij het besteden van deze middelen. Ons agentschap geeft **prioriteit aan herstellingen om de verkeersveiligheid** te garanderen. Andere, minder prioritaire, maar noodzakelijke herstellingen laten vaak langer op zich wachten.

Een **burger** die hinder ondervindt heeft hier, begrijpelijk, **niet altijd een boodschap aan**. En het komt ons imago als dienstverlenende overheid niet ten goede. Ook voor de districten zelf is dit moeilijk werken.

Eén van de acties waar we de komende jaren op willen inzetten is het **uitwerken van een efficiënte onderhoudsstrategie**. Zo willen we komen tot een uniformere, efficiëntere manier om de verschillende onderhoudstaken uit te voeren. Dit is zeker nodig als we willen komen tot een beter onderhouden patrimonium.

Opvolging schadedossiers kan beter

Als een burger schade oploopt aan zijn voertuig en hij of zij ervan overtuigd is dat deze schade veroorzaakt werd door de slechte staat van het wegdek, kan hij hiervoor een schadevergoeding vragen bij ons agentschap[1].

Om aanspraak te kunnen maken op een schadevergoeding, moet de persoon die een terugbetaling vraagt, bewijzen kunnen voorleggen. We raden daarom telkens aan om beroep te doen op een verzekeringsmaatschappij zodat die een volledig dossier kan samenstellen.

Bij de **opvolging van een schadedossier zijn verschillende teams** betrokken. Het district, verantwoordelijk voor het onderzoek ter plaatse; het team schade, dat instaat voor de administratieve opvolging; en de juridische dienst, die een uitspraak doet eens het dossier volledig is.

We merken echter op dat de **uitspraken in deze dossiers vaak erg lang op zich laten wachten**, ook in dossiers waar van bij de start eigenlijk duidelijk is dat er geen kans is op terugbetaling, omdat alle bewijslast ontbreekt.

Zo stuurde een burger in dossier KM-2018-19030 meerdere herinneringen, waarop de klant telkens te horen kreeg dat zijn dossier in onderzoek was bij de juridische dienst. Toen de klacht uiteindelijk bij de klantendienst terecht kwam, bleek dat het dossier de juridische dienst nooit bereikt had. Na onderzoek van het dossier bleek

---

[1] *Zo registreerde de juridische dienst dit jaar 706 schadeclaims. De meest voorkomende klachten gaan over putten en verzakkingen (240 dossiers of 34% van het totaal). De totale schadeclaim bedroeg 1.403.368 euro of gemiddeld 1988 euro. In 346 dossiers (49% van het totaal) nam de juridische dienst al een standpunt in. De overige dossiers zijn om uiteenlopende redenen (expertise nog lopende, strafdossier nog niet beschikbaar, afwachten standpunt andere betrokken partij, …) nog niet (definitief) beoordeeld.*

De beoordeling door de juridische dienst resulteerde in 113 gevallen in een minnelijk regelingsvoorstel (33% van de al beoordeelde zaken), terwijl de aansprakelijkheid in de overige zaken wordt betwist (233 dossiers of 67% van de al beoordeelde zaken). De al betaalde schadevergoeding bedraagt momenteel 110.243 euro of gemiddeld 976 euro.

dat alle bewijslast in het dossier ontbrak, waardoor de juridische dienst het dossier uiteindelijk afkeurde. Het was voor de klant terecht moeilijk te begrijpen dat hij zo lang moest wachten op dit negatieve antwoord.

In 2019 zullen we samen met de verantwoordelijke teams onderzoeken of en hoe we stappen kunnen zetten om de opvolging van schadedossiers efficiënter te maken.

3.4. Defecte verlichting – vlottere opvolging, maar nog ruimte voor verbetering

Dossiers rond defecte verlichting staan met 2005 dossiers op nummer twee in de top tien van de knelpunten. Defecte verlichting blijft dan ook een grote bron van ongenoegen voor de burger.

Het onderhoud van de verlichting wordt opgevolgd door de teams elektrische weginstallaties. Zij sturen de aannemers aan die de **verlichting** langs onze wegen **elke vier maanden controleren en herstellen**. 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.

WAT GAAT GOED?

Vlottere afhandeling door verbeterde afspraken

Bij de opstart van de klantendienst maakten we met de teams elektrische weginstallaties nieuwe **afspraken rond de opvolging** van de klantenreacties rond defecte verlichting.

Op basis van de opgegeven locatie of omschrijving zoekt de klantendienst over welke installatie(s) het gaat. Als de klant te weinig informatie meegeeft om de melding gericht te kunnen doorsturen, vragen we deze informatie eerst bijkomend op.

Als het gaat om een melding van een enkele defecte lamp op een niet-prioritaire locatie, laten we de klant onmiddellijk weten dat dit zal opgepikt worden tijdens de volgende herstelronde.

Als het om meerdere lampen gaat of om een defect op een prioritaire locatie, wijzen we het onderzoek toe aan het team elektrische weginstallaties met vermelding van het (de) installatienummer(s). We laten de klant weten dat we de melding zullen onderzoeken en als nodig een herstelling zullen inplannen.

Op die manier ontlasten we de teams elektrische weginstallaties en zorgen we er tegelijkertijd voor dat de klant een snel antwoord krijgt.

WAT KAN BETER?

Opvolging kan veel efficiënter door betere inventarisatie

Ondanks deze verbeteringen kan de opvolging van de klantenreacties rond defecte verlichting nog veel efficiënter, zowel voor ons als organisatie als om de burger beter te informeren.

De verlichting in Vlaanderen is momenteel een complex kluwen op vlak van beheer. Het is voor de burger dan ook onmogelijk om te weten wie welke installatie beheert. Ook voor de beheerders zelf blijft het vaak een kluwen. Zo komt het voor dat defectmeldingen onderling doorgestuurd worden tussen beheerders tot de juiste beheerder gevonden is.

Gelukkig gebeurt al dit heen-en-weer gemail ondertussen zonder de klant hierin te betrekken. Toch zou het **alle partijen ten goede komen als alle installaties geïnventariseerd** zouden zijn en voor elkaar **beschikbaar** zouden zijn.

Op die manier zouden we kunnen **evolueren naar een apart meldpunt voor alle verlichting in Vlaanderen**, dat de melding automatisch doorstuurt aan de verantwoordelijke beheerder. Dat twee van de belangrijke beheerders van verlichting, Eandis en Infrax, dit jaar fuseerden tot Fluvius zou hiervoor opportuniteiten kunnen bieden.

Op kortere termijn onderzoeken we of het mogelijk is om de **data rond de onderhoudscycli en rond de locaties waar de verlichting uitgeschakeld wordt ten gevolge van de lichtvisie** te **digitaliseren**. Zo zou de klantendienst de klant veel concreter kunnen informeren en de teams elektrische weginstallaties meer kunnen ontlasten.

Waarmaken van afgesproken termijnen kan beter

In onze antwoorden leggen we uit hoe we onze verlichting elke vier maanden controleren en als nodig herstellen. Toch blijkt uit reacties van burgers dat we deze **hersteltermijnen niet altijd** kunnen **waarmaken**.

Daarnaast blijken sommige installaties gevoelig aan defecten, waardoor het defect na herstelling al snel terugkeert. Een vervanging van de installatie blijkt dan op korte termijn niet aan de orde.

We onderzoeken of en hoe we in 2019 stappen kunnen zetten om dit pijnpunt op te lossen.

3.5. Verkeerslichten - Juiste weg ingeslagen, maar die weg is nog lang

Met **1711 dossiers** staat het knelpunt verkeerslichten op de **derde plaats in de top tien** van de knelpunten.

Omdat er ook dit jaar verkeersdoden te betreuren vielen op kruispunten in ons beheer is dit niet zo verwonderlijk. Zowel de nog af te werken **gevaarlijke punten** als de **conflicten tussen fietsers en automobilisten** op kruispunten kregen heel wat aandacht in de media. Hierdoor vonden heel wat burgers de weg naar ons agentschap om hun verontwaardiging te delen, maar ook om concrete veranderingen te vragen op kruispunten waar ze zelf regelmatig langskomen.

WAT GAAT GOED?

Actieplan verkeerslichten en dynamische lijst gevaarlijke punten als leidraad

Met het **actieplan verkeerslichten** als leidraad investeren we de laatste jaren gericht in een verhoging van zowel de doorstroming als de veiligheid op de kruispunten langs onze wegen. Dit doen we door de kruispunten uit te rusten met **'slimmere' verkeerslichten** die dynamischer en flexibeler inspelen op de actuele verkeerssituatie. We kiezen ervoor om maximaal conflictvrij te regelen en zorgen er maximaal voor dat weggebruikers nooit voor niets voor rood licht moeten wachten.

Elk jaar schuift onze Directieraad enkele doelstellingen naar voren die in de veelheid van de taken extra focus verdienen om met alle collega's over de afdelingsgrenzen heen resultaten in te boeken. Het verder realiseren van dit actieplan verkeerslichten was geselecteerd als **één van de zes doelstellingen van 2018**.

Er werden streefcijfers bepaald voor de realisatie van het actieplan. Met ongeveer 1700 kruispunten met verkeerslichten in ons beheer, loopt dit actieplan over meerdere jaren.

Door de **nieuwe aanpak van de gevaarlijke punten** in Vlaanderen kwamen er dit jaar nog extra prioriteiten bij. Vanaf 2018 werken we voor de aanpak van de gevaarlijke punten met een dynamische lijst. Die lijst wordt elk jaar vernieuwd op basis van de meest recente ongevallencijfers.

Om korter op de bal te spelen werd voor elk punt op de lijst gezocht naar kleine ingrepen die het verkeer veiliger kunnen maken op korte termijn. Zo moet er niet altijd jaren gewacht worden op structurele ingrepen waarvoor er complexe werken nodig zijn.

Toch kiezen we zoveel mogelijk voor **grondige optimalisaties die een winst creëren op lange termijn**. Het hele proces, van studiefase tot uitvoering op het terrein, neemt namelijk al gauw meer dan een jaar in beslag. We focussen ons dan ook op de kruispunten waar we de grootste winst kunnen realiseren op het vlak van veiligheid en/of doorstroming. Kleine wijzigingen vermijden we zoveel mogelijk.

Afspraken leiden tot meer uniforme opvolging van klantenreacties

Bij het aanpassen van verkeerslichten zijn er **verschillende teams** betrokken. De teams verkeer en signalisatie beslissen na analyse en overleg met externe partners welke verkeerslichten prioritair aangepast moeten worden. Het team verkeerslichten bestaat uit verkeerskundigen en tekenaars die het verkeersplan technisch uitwerken en uittekenen. De teams elektrische weginstallaties ten slotte zien op hun beurt toe op de correcte uitvoering op het terrein.

Met deze verschillende teams maakten we **afspraken rond de opvolging van de klantenreacties**. Zo bepaalden we welke schade- en defectmeldingen we onmiddellijk doorsturen naar het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum (VTC) voor een snelle interventie en welke we doorsturen naar de teams elektrische weginstallaties om te controleren of er sprake is van een defect.

Gaat het om een opmerking rond de afstelling van de verkeerslichten, dan bepaalt de aard van de melding hoe het onderzoek verloopt. Als weggebruikers een **gevaarlijke situatie** op een kruispunt melden, dan start de klantendienst een **onderzoek bij het team verkeer en signalisatie**. Oordeelt dit team dat er optimalisaties mogelijk zijn waaraan we prioriteit moeten geven, dan wordt dit kruispunt mee opgenomen in de planning.

Bij **vragen** die **eerder gericht** zijn **op een verhoging van het comfort**, start de klantendienst **geen onderzoek** op. De klantendienst koppelt aan elk dossier het nummer van het verkeersplan. Zo kan de verkeerskundige **bij een volgende herziening alle klantenreacties die we ontvingen rond de verkeerslichten evalueren en de nuttige suggesties mee opnemen**. Op die manier zetten we onze middelen zo gericht mogelijk in.

Met het systematisch aanpakken van kruispunten volgens de prioriteiten van het actieplan verkeerslichten en de dynamische lijst van gevaarlijke punten **investeert** ons agentschap **gericht in een verbetering van zowel de doorstroming als de veiligheid op de kruispunten in ons beheer**.

Toch leidt de lange doorlooptijd voor het aanpassen van kruispunten **tot veel onbegrip bij de burgers**. Kruispunten die door sommige burgers als minder veilig beschouwd worden, kunnen we namelijk niet steeds op korte termijn aanpakken, omdat we ons focussen op de kruispunten met een hoger veiligheidsrisico.

Om de redenen voor de lange doorlooptijd te verduidelijken, werkte de klantendienst een standaardtekst uit.

> *We begrijpen dat u zo snel mogelijk een verandering wil op dit kruispunt. Toch neemt het hele proces om de verkeerslichten aan te passen,* van studiefase tot uitvoering op het terrein, al gauw langere tijd in beslag. *U leest hieronder waarom.*
>
> *Een aanpassing van verkeerslichten start met studiewerk. Om dit goed te kunnen doen, voeren we eerst tellingen uit, zodat we een goed zicht hebben op het aantal en het type weggebruikers op alle takken van het kruispunt. Deze tellingen nemen we mee in het onderzoek rond de aanpassing van de verkeerslichten. Hierbij wegen we vaak verschillende scenario's tegen elkaar af om zo te komen tot de best mogelijke oplossing.*
>
> *Eens de studiefase afgerond, maken we een plan op van de verkeerslichtenregeling dat we ter goedkeuring voorleggen aan alle betrokken partners zoals de gemeente of de stad, de politie, De Lijn, …*
>
> *Het definitieve plan gaat vervolgens naar de dienst die verantwoordelijk is voor de uitvoering op het terrein. Die geven de opdracht aan een aannemer om de lichtenregeling te programmeren. Alvorens de geprogrammeerde lichtenregeling in te laden in de installatie op het terrein, wordt deze eerst uitvoerig getest in het labo. Zo blijft de verkeersveiligheid op het terrein maximaal gegarandeerd.*
>
> *De indienstname op het terrein zelf gaat vaak gepaard met de nodige werken aan de weg. We sturen onze verkeerslichten namelijk aan met detectie die vaak onder de grond zit. Bij wijzigingen aan de verkeerslichten moeten we daarom vaak bijkomende kabels trekken om deze detectie aan te sluiten. Ook kunnen er bijkomende palen, andere markeringen of bijkomende afslagstroken nodig zijn.*
>
> *Net omdat dit hele proces langere tijd in beslag neemt, maken we keuzes. We focussen ons op de kruispunten waar we de grootste winst kunnen realiseren op het vlak van veiligheid en/of doorstroming. Kleine wijzigingen vermijden we zoveel mogelijk. We kiezen voor grondige optimalisaties die een winst creëren op lange termijn.*
>
> *Als weggebruikers een gevaarlijke situatie op een kruispunt melden, sturen we dit onmiddellijk door naar de verantwoordelijke dienst. Als we oordelen dat er optimalisaties mogelijk zijn waaraan we prioriteit moeten geven, nemen we dit kruispunt op in de planning. Ook bij deze aanpassingen kiezen we zoveel mogelijk voor grondige optimalisaties. De oplossing laat dan langer op zich wachten, maar is meteen een grondige verbetering op lange termijn.*
>
> *Als we oordelen dat dit kruispunt niet prioritair herzien moet worden, nemen we dit mee bij de volgende herziening van de verkeerslichten. Op die manier zetten we onze middelen zo gericht mogelijk in.*

WAT KAN BETER?

Digitalisering kan efficiëntiewinsten creëren

De afspraken die we dit jaar maakten met de teams verkeersplannen, elektrische weginstallaties en verkeer en signalisatie en de uitgewerkte standaardantwoorden leiden zeker tot een **professionalisering van de opvolging van de klantenreacties**. We realiseerden hiermee zeker ook een **eerste stap in de ontlasting van deze teams**.

Ondanks dit alles kennen de teams verkeer en signalisatie en de teams elektrische weginstallaties **nog steeds een hoge werklast** door het grote aantal inkomende klantenreacties.

Samen met de districten ontvangen deze teams het hoogst aantal dossiers om verder op te volgen. Maar waar de districten al veel verder staan in de digitale opvolging van hun taken, is dit voor de processen van de teams verkeer en signalisatie en elektrische weginstallaties nog niet het geval.

De digitale werkstroom in de districtswerking laat de klantendienst toe om applicaties aan elkaar te koppelen en een beter zicht te krijgen op het gevolg dat gegeven wordt aan een klantenreactie. Ook de aanwezigheid van de wegentoezichters op de weg, maakt dat zij snel input kunnen geven.

Voor de teams verkeersplannen en elektrische weginstallaties is er echter **geen achterliggend opvolgingssysteem** waaraan de klantendienst kan koppelen of kan raadplegen. Een **zicht op de planning en de status van geplande aanpassingen aan verkeerslichten** zou het voor de klantendienst gemakkelijker maken om de **burger gerichter te informeren zonder de teams op het terrein** telkens **om input te moeten vragen**. We onderzoeken of we in 2019 een deel van het proces kunnen digitaliseren.

Betere afspraken, maar uniforme werking en afstemming tussen teams blijft een werkpunt

Met de gemaakte afspraken zetten we verdere **stappen richting een meer uniforme opvolging van de klantenreacties** rond verkeerslichten en signalisatie. Deze afspraken werden gemaakt in de verschillende overlegplatformen, waar afgevaardigden van de verschillende teams samenkomen om richtlijnen af te spreken voor het hele agentschap.

Toch blijft de klantendienst opmerken dat we met vijf afdelingen en drie verantwoordelijke teams werken, die de klantenreacties niet altijd op eenzelfde manier oppikken en evalueren. **Uniformiteit in de werking blijft dus een werkpunt.** Dit gaat zowel over de tijdigheid als over de inhoud van de input. Ook hier onderzoeken we of en hoe we stappen kunnen zetten om hier verbetering in te brengen.

3.6. Signalisatie - Uniforme richtlijnen botsen met verwachtingen burgers rond verkeersleefbaarheid

Met **1039 dossiers in 2018** zijn ook opmerkingen rond verkeersborden en markeringen aanwezig in de top tien van de klantenreacties. Het gaat hierbij vooral om vragen rond bijkomende markeringen of verkeersborden om het parkeerverbod te versterken; om parkeerstroken in te korten om een beter zicht te krijgen op de weg bij het uitrijden; rond het plaatsen van verkeersspiegels om de zichtbaarheid op de weg te verhogen; rond bijkomende signalisatie aan scholen om de verkeersveiligheid te verhogen; rond het aanpassen van snelheidsregimes om de leefbaarheid in de straat te verhogen, ...

WAT GAAT GOED?

Afspraken leiden tot vlottere antwoorden en ontlasting van collega's op terrein

Ook voor de klantenreacties rond signalisatie maakten we in 2018 **afspraken** met de teams verkeer en signalisatie **rond de opvolging van de meest voorkomende klantenreacties**. We bepaalden welke klantenreacties we toewijzen aan de districten en welke aan de teams verkeer en signalisatie zelf. We werkten standaardantwoorden uit. Zo kunnen we na evaluatie door de collega's op het terrein vlottere antwoorden sturen.

Afspraken leiden tot meer uniforme opvolging van de klantenreacties

Het Agentschap Wegen en Verkeer zet de laatste jaren sterk in op het **beperken van signalisatie langs onze wegen**. Dit om de **verkeersveiligheid** voor alle weggebruikers te verzekeren. Als er te veel verkeersborden staan, dan vallen de belangrijke verkeersborden minder op. En dat leidt tot gevaarlijke situaties. Als er een algemeen wettelijk verbod geldt, zoals bijvoorbeeld het parkeerverbod, versterken we dit daarom niet door extra verkeersborden of markeringen.

Ook rond scholen hebben we vaste richtlijnen rond welke maatregelen we nemen om de verkeersveiligheid te verhogen. Als er problemen zijn met verkeersveiligheid zien sommige scholen de oplossing vaak in meer signalisatie. Als na onderzoek blijkt dat alle mogelijke infrastructurele maatregelen al genomen zijn en dat het probleem eerder gelinkt is aan het niet-naleven van de verkeersregels, kunnen we als klantendienst enkel doorverwijzen naar de politie die verantwoordelijk is voor handhaving.

WAT KAN BETER?

Waken over uniforme uitvoering van de richtlijnen

Herkenbaarheid en uniformiteit langs de weg dragen bij tot meer verkeersveiligheid. Onze richtlijnen rond het beperken van verkeersborden en markeringen langs onze wegen worden onderbouwd door studies en gesteund door het Belgisch kenniscentrum VIAS dat als doel heeft om de verkeersveiligheid op onze wegen te versterken.

Toch leidt het tot heel wat **frustraties bij omwonenden, scholen, buurtorganisaties** die een onveilige situatie ervaren bij het uitrijden van hun woning / school of gefrustreerd zijn door de aanwezigheid van weggebruikers die het parkeerverbod niet naleven.

Dit leidt tot een gevoel van onmacht bij omwonenden, scholen, buurtorganisaties, ... die een in hun ogen **'eenvoudige' oplossing geweigerd zien door een overheid van 'regeltjes'**. Dat omwonenden op andere locaties dan wel bijkomende verkeersborden of markeringen zien, maakt de boodschap er vaak niet gemakkelijker op.

Vaker gaat het dan om **gemeentewegen** die voor signalisatie **niet altijd dezelfde richtlijnen** volgen als ons agentschap. Toch gebeurt het ook nog op onze eigen wegen dat er signalisatie staat die volgens onze richtlijnen niet kan. Vaak gaat het dan ook om signalisatie die we nu niet meer plaatsen, maar die we tegelijkertijd niet actief

verwijderen. Bestaande verkeersborden die niet meer voldoen aan de huidige regels verwijderen we op het moment dat we de weg heraanleggen.

Af en toe worden de **gemaakte afspraken niet uniform uitgevoerd** in alle provincies of wordt er afgeweken van de afgesproken timing. Dit maakt het moeilijker om correct te communiceren. Zie hiervoor ook doelstelling 4.3 in hoofdstuk vier.

Uniforme richtlijnen mogen niet leiden tot gebrek aan onderzoek

Tegelijkertijd moeten we bewaken dat vragen voor bijkomende signalisatie om de verkeersveiligheid te garanderen toch steeds grondig bekeken worden, zonder onmiddellijk te verwijzen naar de regelgeving. We verwachten van de collega's op het terrein dat ze goed luisteren naar de vraag en op zoek gaan naar de oplossing voor het achterliggend probleem.

Ook de collega's van de klantendienst proberen hierin een **waakhondfunctie** op te nemen. Als de input onduidelijk of onvoldoende lijkt, zouden we moeten blijven aandringen tot we een klantgericht antwoord kunnen formuleren. Toch is dit een rol waar de klantendienst nog in moet blijven groeien en moeten we erkennen dat dit ook door de hoge werkdruk niet altijd wordt waargemaakt.

> *Als voorbeeld verwijzen we naar de klantenreacties die we ontvingen na de aanleg van een spitsstrook in Beringen (onder andere dossier KM-2018-23242). Verschillende klanten gaven aan dat er onduidelijke verkeerssituaties ontstaan waren bij het in- en uitvoegen van deze spitsstrook. Wettelijk was er voldoende signalisatie geplaatst, maar de bestelde portieken die de bestuurders met behulp van dynamische verkeersborden beter zouden begeleiden, konden pas later geplaatst worden door een probleem met de bestelling. De klantendienst bleef aandringen door de vele klantenreacties. Na intern overleg kwamen er tijdelijke dynamische verkeersborden om de verkeerssituatie tussentijds te verduidelijken.*

Groeien in het brengen van moeilijke boodschappen

Het blijft tegelijkertijd een realiteit dat er niet steeds infrastructurele maatregelen mogelijk zijn om een verkeersveiligheidsprobleem op te lossen. En als die oplossing wel mogelijk is, vraagt dit vaak een heraanleg. Omdat we prioriteiten moeten stellen bij het besteden van onze middelen, is zo'n heraanleg vaak niet haalbaar op korte termijn.

Het blijft dan ook belangrijk voor de klantendienst om te **blijven groeien in het transparant toelichten van het waarom van bepaalde richtlijnen en keuzes**. We hebben hier in 2018 zeker al hard aan gewerkt, zie ook onderstaand voorbeeld, maar moeten hier de komende jaren zeker nog in blijven groeien.

> *Wij begrijpen dat u snelle oplossingen wenst om de verkeersveiligheid aan de school van uw kinderen te verhogen. Toch geloven we niet dat meer signalisatie de juiste oplossing is langs uw school. U leest hieronder waarom.*
>
> *Om scholen herkenbaar te maken voor alle weggebruikers voorzien we een verkeersbord dat de schoolomgeving aanduidt en een dynamische zone 30. Dat licht op wanneer de schoolkinderen toekomen en vertrekken. Wanneer mogelijk passen we ook de inrichting van de weg aan zodat het duidelijk is dat het om een zone 30 omgeving gaat.*
>
> *Door scholen altijd op eenzelfde manier aan te duiden zorgen we voor een herkenbare signalisatie en hierdoor voor meer verkeersveiligheid. Extra niet-wettelijke signalisatie leidt de aandacht van de weggebruikers af van de wettelijk voorziene signalisatie en zorgt ook voor minder herkenbaarheid.*
>
> *We zijn er dan ook van overtuigd dat de oplossing ligt in meer controles om weggebruikers aan te manen om zich aan de snelheidsbeperkingen te houden en zo de verkeersveiligheid te verhogen. We stuurden uw melding door naar de gemeente en de politie zodat zij gerichte controles kunnen uitvoeren.*

3.7. Geluids- en trillingshinder - Meer empathie in antwoorden, maar niet steeds oplossingen

Met **734 dossiers in 2018** zijn ook de klantenreacties rond geluids- en trillingshinder vertegenwoordigd in de top tien van meest voorkomende knelpunten. Het gaat hierbij om vragen van omwonenden die een herstelling van het wegdek vragen omwille van geluids- en / of trillingshinder; om concrete vragen voor het plaatsen van geluidsschermen; maar evengoed om algemene vragen rond geluids- en trillingsoverlast door de groei van het (zwaar) vervoer in de straat.

WAT GAAT GOED?

Verdere investeringen om geluidsoverlast te bestrijden

Om **geluidshinder efficiënt aan te pakken**, stelden we de **prioriteitenlijst Geluid** op. Op deze lijst staan de zwaarst geluidsbelaste woonzones. Hierbij hielden we rekening met het geluidsniveau ter hoogte van elke woning en het aantal woningen binnen de woonzone.

In 2018 voerden we de **eerste fase van het actieplan** voor het aanpakken van geluidshinder verder uit. Op de meest belaste locaties komen er tegen een versneld tempo geluidsschermen en lawaaierige wegdekken worden heraangelegd. Zo werden in 2018 geluidsschermen geplaatst langs de E314 in Genk richting Nederland.

Voor de uitwerking van de **tweede fase van het actieplan** startten we met het verzamelen van extra informatie over de aan te pakken knelpunten en met het uitwerken van een methodiek voor de aanpak van de opgenomen woonzones.

Ook werden de **geluidskaarten voor de uitvoering van de derde fase van het actieplan goedgekeurd** door de Vlaamse Regering. De derde fase van het ontwerpactieplan wegverkeerslawaai werd voorgelegd aan de Vlaamse Regering en in openbaar onderzoek gesteld.

Momenteel is de aanpak in elke MER (milieueffectenrapportage) zeer verschillend voor de aanpak van de discipline geluid. Daarom werkten we in 2018 samen met het Departement Omgeving verder aan de opmaak van een duidelijk normenkader voor wegverkeer om toe te passen bij de discipline geluid in de MER's.

In 2016 werkten we samen met het Departement Omgeving aan de opmaak van een **richtlijnenboek Geluid en trillingen**. Dit boek bevat normen, richtlijnen en een significantiekader voor het opmaken van MER's voor de discipline geluid. In het najaar 2016 werd de geactualiseerde methodiek op een workshop aan de MER-deskundigen voorgesteld. Dit jaar schreef het Departement Omgeving een **studie** uit **om het richtlijnenboek verder uit te werken en aan te passen op basis van de opmerkingen van de MER-deskundigen**. Deze studie zal tegen eind 2019 afgerond zijn.

Klantendienst schoolt zich bij in thema geluid en maakt afspraken rond opvolging klantenreacties

Voor de opstart van de klantendienst werd al snel verwezen naar de mogelijkheid om een schadedossier op te starten, terwijl de klant vaak vooral snakt naar een oplossing. Nu streven we ernaar om de **klant transparant** te **informeren**, ook als het antwoord negatief is, **met voldoende aandacht voor de klantgerichtheid van het antwoord**.

Toch blijven het vaak zeer moeilijke dossiers. Omwonenden die dagelijks overlast ervaren, zijn begrijpelijk zeer kritisch en verwachten gerichte antwoorden op hun vragen. Om die gerichte vragen beter te kunnen beantwoorden, volgde de klantendienst in 2018 een **opleiding rond het thema geluid**. Zo hebben we meer bagage om de input van de collega's op het terrein te kunnen interpreteren en gerichte antwoorden te formuleren.

WAT KAN BETER?

Oplossingen niet altijd haalbaar (op korte termijn)

Als er sprake is van een loszittend riooldeksel of een put in het wegdek, kunnen we meestal op relatief korte termijn een (tussentijdse) oplossing bieden. Toch kan deze kortere termijn **lang** zijn **voor een omwonende die gefocust is op de hinder die hij of zij dagelijks ondervindt**. Zoals hoger vermeld moeten we prioriteiten stellen met de beschikbare onderhoudsbudgetten. Verkeersveiligheid krijgt prioriteit. Dit betekent dat dit soort herstellingen soms toch lang op zich kunnen laten wachten.

Moeilijker zijn de dossiers waar omwonenden aangeven last te hebben van geluidsoverlast, maar waar we **geen oplossing** kunnen bieden. Soms gaat het om oudere kasseiwegen die erkend worden als beschermd dorpsgezicht, waardoor structurele wijzigingen aan de weg zeer moeilijk liggen. In andere gevallen is de weg inderdaad in minder goede staat, maar is de weg nog **niet** op opgenomen **op de prioriteitenlijst van aan te pakken wegen**. Dit is een boodschap die we helaas vaker moeten brengen.

> *We begrijpen dat de hinder die u aangeeft te ondervinden, een serieuze impact kan hebben op uw levenskwaliteit.*
>
> *Onze wegentoezichter ging dan ook ter plaatse om dit te onderzoeken. Spijtig genoeg kunnen we op korte termijn echter geen oplossing bieden. We lichten u hieronder toe waarom.*
>
> *Het klopt dat er oneffenheden zijn langs de Kruisekestraat. Deze oneffenheden zijn echter niet diep genoeg om te kunnen vullen. Om de oneffenheden volledig weg te werken, is er grondiger onderhoud nodig waarbij we de toplaag van de weg over een langere afstand vervangen om zo een zo vlak mogelijke weg te creëren. Dit soort onderhoud vraagt een belangrijke investering.*
>
> *Om onze middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten, investeren we prioritair op die locaties waar de nood aan onderhoud het hoogst is. Wegen met hogere verkeersveiligheidsrisico's pakken we eerst aan. De Kruisekestraat staat momenteel nog niet op deze prioriteitenlijst opgenomen.*
>
> *We begrijpen dat dit geen oplossing biedt voor de trillingshinder die u aangeeft te ervaren. We kunnen u enkel verzekeren dat onze wegentoezichters de situatie langs de Kruisekestraat en op onze andere wegen verder blijven opvolgen. Aan de hand van deze inspecties stellen we de prioriteiten in de onderhoudsplanning regelmatig bij. Als er putten zouden ontstaan in het wegdek die een gevaar zouden geven voor de verkeersveiligheid, zullen we deze putten wel onmiddellijk vullen.*

Tegelijkertijd is het **ervaren van geluidsoverlast vaak een zeer persoonlijke en daarom ook zeer subjectieve ervaring**. Zo komt het voor dat we maatregelen nemen om de geluidsoverlast terug te dringen, maar dat de omwonende toch geluidsoverlast blijft ervaren.

> *In dossier KM-2018-21298 zien we dat we na de heraanleg van een weg een grote hoeveelheid klachten ontvingen van omwonenden en van het gemeentebestuur door de gestegen geluidsoverlast. Na intensieve onderhandelingen met de aannemer werd hij verplicht om een extra slemlaag aan te brengen om de geluidsoverlast terug te dringen. Sindsdien kregen we positieve berichten van het gemeentebestuur en ontvingen we ook geen klachten meer. Eén omwonende blijft echter aandringen dat de geluidsoverlast is toegenomen sinds het aanbrengen van de extra laag. Dit soort klachten moeten we na onderzoek afwijzen.*

Oplossingen zoeken voor belangrijke maatschappelijke thema's

Mobiliteit blijft een thema waar iedereen een mening over heeft. Ook in 2018 was het thema **niet weg te denken uit het maatschappelijke debat**. De **onderzoeken rond luchtkwaliteit** in Vlaanderen schudden heel wat mensen wakker. De link met het verkeer in hun buurt ontging ook de burgers niet die ons agentschap rond dit thema contacteren. Klantenreacties rond luchtkwaliteit zijn vaak **verbonden met vragen rond het verhogen van de verkeersleefbaarheid in de buurt** en met het verminderen van de overlast door het verkeer.

Samen met de regiomanagers die sinds 2018 het eerste aanspreekpunt zijn voor onze partners, kaartte de klantendienst aan dat we moeten **blijven nadenken rond de maatregelen die we nemen om de verkeersleefbaarheid te verbeteren**.

3.8. Hinder bij wegenwerken sluit top tien knelpunten af

Met **644 dossiers** sluit het knelpunt hinder bij wegenwerken de top tien van de door de burgers aangekaarte knelpunten af. Dit gaat dan voornamelijk over opmerkingen rond files door wegenwerken, bereikbaarheid voor omwonenden, omleidingsroutes tijdens de werken, ...

WAT GAAT GOED?

Minder hinder aanpak bij werven ondertussen een evidentie

Ons agentschap zet al vele jaren actief in op het beperken van de hinder bij wegenwerken. **Werf per werf bekijken we welke maatregelen we kunnen nemen**, afhankelijk van de te verwachten hinder op de betrokken locatie en de duur van de wegenwerken. Zo houden we steeds zoveel mogelijk rijstroken beschikbaar en beperken we de duur van de werken tot een minimum. Op snelwegen werken we vaak enkel 's nachts of 24 uur op 24.

Om de **weggebruiker goed** te **informeren** over de geplande wegenwerken, versturen we **persberichten, brieven aan de omwonenden en digitale nieuwsbrieven** waarop de weggebruiker zich kan abonneren via onze website (www.wegenenverkeer.be/werken). Daarnaast zetten we ook in op communicatie via onze **sociale media kanalen** en via **vooraankondigingsborden** langs de weg. Voor grote projecten organiseren we vooraf **informatie-avonden** om de omwonenden en handelaars goed te informeren en hun bezorgdheden te kunnen meenemen tijdens de uitvoering.

We **werken** ook **samen met onze partners, zoals Touring, VAB, VOKA, UNIZO, … zodat zij onze communicatie extra kunnen versterken** naar hun leden.

Afspraken leiden tot vlottere afhandeling

De klantendienst werkte verder aan **transparante standaardantwoorden** waarvan we elementen gebruiken bij het beantwoorden van klantenreacties rond wegenwerken. Met de communicatieverantwoordelijken maakten we verdere **afspraken rond het ter beschikking stellen van bewonersbrieven op onze website, rond de communicatiegegevens op bewonersbrieven en rond wie wanneer antwoordt** als er een externe firma ingeschakeld wordt om de communicatie rond het project mee te ondersteunen.

WAT KAN BETER?

Meer fierheid op wat we realiseren en dit ook durven uitdragen

We besteden enorme aandacht aan het beperken van de hinder van de wegenwerken en aan een goede communicatie. De **overgrote meerderheid van onze werven verloopt** dan ook gelukkig **vlot**. Toch gaat alle **aandacht zowel intern als extern te snel naar de beperkte minderheid van de werven waar het minder vlot loopt**.

Dit is gedeeltelijk terecht. We moeten leren uit onze fouten. Toch is het ook **belangrijk om fier te zijn op de meerderheid van de projecten die we op een vlotte manier en met een goede interne en externe samenwerking afronden**. Als we deze fierheid intern voelen, zullen we deze ook vanzelf meer uitdragen extern, in contacten met onze partners.

In 2018 zetten we enorme stappen in de **professionalisering van onze interne communicatie**. Zo laten we op ons intranet en in een nieuw maandelijks magazine collega's aan het woord die dagelijks mee bijdragen aan de realisaties van onze kleinere en grotere projecten. Ook daagden we alle collega's dit jaar uit om iemand voor te dragen als meest klantgerichte collega van ons agentschap. Zo zetten we klantgerichte collega's op een positieve manier in de kijker. Daarnaast organiseren we volgend jaar ook opleidingen rond klantgerichtheid voor medewerkers van ons agentschap.

Ook op vlak van **externe communicatie** zetten we stappen om op een **positieve** manier **proactieve communicatie** te voeren rond onze AWV werven. Zo testten we dit jaar onder andere voor het eerst een Facebook Live event uit bij de aanleg van het nieuwe ecoduct en de houten fiets- en wandelbrug in Oud-Heverlee.

Het gaat om de eerste voorzichtige stappen. We moeten hier de **komende jaren** dus zeker **blijven op inzetten om zowel intern als extern de focus te leggen op wat goed gaat**, zonder onze kritische houding te verliezen.

Gebruik van applicatie om werven op elkaar af te stemmen moet beter

Het is een **enorme uitdaging om de wegenwerken van de vele organisaties die werken aan de weg op elkaar af te stemmen**. Dit zijn er dan ook heel wat. Niet alleen de wegbeheerders, zoals ons agentschap en de steden en gemeenten werken aan de weg, maar ook nutsmaatschappijen, vervoersmaatschappijen zoals De Lijn en Infrabel, waterwegbeheerders, …

Toch werken we dagelijks aan een maximale afstemming tussen al deze verschillende wegenwerken. Alle organisaties die werken langs of aan de weg voeren de door hen geplande werken in in een **applicatie**. Die **detecteert mogelijke conflictpunten** tussen deze verschillende werken, zodat we de werken maximaal op elkaar kunnen afstemmen.

Bij de **ingave van onze eigen werven** in deze applicatie **kan** het echter **beter**. Sommige, vaak kleinere, werven worden niet ingebracht. Bij andere werven wordt de informatie te laat up-to-date gebracht.

Een **niet-volledige ingave kan tot een veelheid aan problemen leiden**. Zo kan de detectie van conflicten in het gedrang komen en kunnen er fouten ontstaan in de communicatie. Tegelijkertijd is ook de hinderpremie die het Agentschap Innoveren en Ondernemen (Vlaio) toekent aan bepaalde handelaars in werfzones volledig geautomatiseerd op basis van de informatie in deze applicatie. Ook dit jaar ontvingen we enkele klachten rond het niet-toekennen van de hinderpremie door een niet-correcte ingave.

Ook voor de klantendienst is een betrouwbare ingave in de applicatie een absolute meerwaarde om de collega's op het terrein te kunnen ontlasten. We gaan hierin na wie de verantwoordelijke is voor de werf, wat de stand van zaken is van de werf, …

Om het gebruik van de applicatie te bevorderen, werd dit jaar onze **interne applicatie voor de ingave van werven vernieuwd** om de collega's op een veel gebruiksvriendelijkere manier te ondersteunen bij de ingave. Toch blijft het een moeilijk traject om deze applicatie op elk moment up-to-date te houden. Ook in 2019 zullen deze inspanningen dus onverminderd moeten verder gezet worden.

Communicatiereflex bij medewerkers op terrein moet scherper

Ondanks alle inspanningen voor een goede communicatie rond onze projecten loopt het vaak nog mis door menselijke factoren. De werkdruk bij de collega's op het terrein ligt hoog en de druk om de projecten vooruit te doen gaan, is hoog. Dit leidt er soms toe dat **bepaalde beslissingen snel genomen** worden**, zonder te denken aan de communicatie**.

> *Zo ontving de klantendienst heel wat klantenreacties (onder andere dossier KM-2018-05152) nadat er langs de Lüdenscheidsingel in Leuven een opdracht werd gegeven aan de aannemer om de bomen te verwijderen zonder communicatie vooraf aan de buurtbewoners. Dat was des te pijnlijk, omdat alle voorbereidingen voor deze communicatie al gebeurd waren. Door eerdere vertragingen in het project werd deze communicatie echter uitgesteld. Op het moment dat de communicatie dan effectief moest gebeuren, werd deze door een interne fout niet verstuurd.*
>
> *Het gebrek aan communicatie lokte begrijpelijk heel wat verontwaardiging uit bij de buurtbewoners. De klantendienst, communicatieverantwoordelijke en regiomanager werkten achteraf nauw samen met de stad Leuven om deze communicatiefout recht te trekken. Er vond een overleg plaats met een buurtcomité, waarbij dit comité de kans kreeg om de plannen in te kijken en hun grootste bezorgdheden op tafel te leggen.*

Door een goede interne samenwerking werd **snel ingegrepen om de relatie met individuele partners en burgers te herstellen**. Een pluim voor alle teams die hierbij betrokken waren.

Tegelijkertijd leidt dit soort incidenten onvermijdelijk tot imagoschade door de **negatieve berichtgeving** in de pers. Hierbij moesten we toegeven dat de **(terechte) verontwaardiging mee veroorzaakt** werd **door niet volgens onze eigen interne richtlijnen en procedures te werken**. Hierdoor worden onze inspanningen voor een meer duurzame mobiliteit in één klap teniet gedaan.

Bij de start van het hakhoutseizoen, wat jaarlijks leidt tot negatieve aandacht in de pers, vestigde onze **Directieraad** dit najaar dan ook opnieuw de **aandacht op het belang van een goede communicatie vooraf** en van het **volgen van de afgesproken procedures, richtlijnen en timings**.

Daarnaast zetten we in 2018 grote stappen vooruit in het uitwerken van een **uniforme methodiek voor projectmanagement** op maat van onze organisatie. **In 2019 plannen we de lancering van ProjectCenter**, een applicatie die het proces van studie tot evaluatie van onze investeringsprojecten zal begeleiden volgens de vastgelegde methodiek. Door hierin per type project vaste momenten te voorzien waarop we moeten communiceren, willen we de opvolging en communicatie van onze projecten verder professionaliseren.

Toch zal niet enkel een uniforme projectmethodiek en een ondersteunde applicatie het antwoord bieden. We moeten de komende jaren dan ook **blijven inzetten op het versterken van de communicatiereflex** bij de collega's op het terrein om dit soort incidenten in de toekomst te vermijden.

4. Doelstellingen klantenbeleid 2019

4.1. Optimaliseren en professionaliseren werking klantendienst

In één jaar tijd hebben we met de klantendienst een **enorme vooruitgang geboekt in onze eerste twee doelstellingen: het imago van AWV als klantgerichte overheid versterken en een efficiëntere werking realiseren**. Ook voor de derde doelstelling, continu verbeteren, zetten we onze eerste voorzichtige stappen vooruit.

We hadden in 2019 ons graag al volledig kunnen focussen op deze derde doelstelling. Toch zal ook in 2019 de focus nog sterk liggen op het **verder operationaliseren en professionaliseren van de werking van de klantendienst**.

Vlottere verwerking van de antwoorden

Onze klanten krijgen sinds de opstart van de klantendienst snellere antwoorden. Toch krijgt de klantendienst de **grote hoeveelheden klantenreacties moeilijk verwerkt**. In december leverden we grote inspanningen om de lang openstaande dossiers weg te werken, wat de stijging van de doorlooptijd in december (zie figuur 7 in bijlage bij dit rapport) verklaart.

Door **bijkomende ontwikkelingen in de applicatie** (inlezen van mailberichten automatiseren, herwerking van de manier waarop we input vragen in de applicatie, versturen van automatische herinneringen, verbetering dashboard, fouten bij automatische dispatching vanuit Meldpunt Wegen wegwerken, …) willen we hierin stappen vooruit zetten. Daarnaast hopen we in 2019 een extra medewerker te kunnen aanwerven om de werkdruk te verlichten.

Blijvend investeren in opleidingen rond heerlijk heldere communicatie

Dankzij de opleidingen die we dit jaar volgden rond klantgericht communiceren, evolueerden we enorm in het formuleren van transparante, klantgerichte antwoorden. Toch is er ook hier nog heel wat groeimarge. Ook in 2019 investeren we dus in verdere **opleidingen** om hier als team in te blijven groeien.

Aanpassing werking en applicatie naar de veranderingen in onze organisatie

Sinds de start van 2019 kwamen de **collega's van het Verkeerscentrum ons agentschap versterken**. De klantendienst zal binnenkort dus ook instaan voor het beantwoorden van de klantenreacties die deze nieuwe afdeling van het agentschap ontvangt.

Daarnaast zetten we in 2019 stappen om de **vragen rond openbaarheid van bestuur, kabinetsnota's en parlementaire vragen mee op te nemen in de applicatie voor klachten en meldingen**. Zo zetten we ook voor deze processen in op een meer efficiëntere opvolging.

4.2. Inzetten op meer proactieve communicatie

In het voorjaar van 2018 organiseerden we een **bevraging** bij onze **klanten**, als een nulmeting voor de lancering van het vernieuwde Meldpunt Wegen. Die bevraging bevestigde in de eerste plaats dat we de **juiste weg ingeslagen** zijn. Er kwamen veel positieve reacties binnen. En dat is fijn voor de medewerkers van de klantendienst en ondersteunt de stappen die we als team al gezet hebben.

Toch moeten we **nog heel wat stappen zetten om te groeien als klantgerichte organisatie**. Zo **willen onze klanten proactiever op de hoogte blijven** van de status van hun dossier.

Bij het versturen van een standaardantwoord, starten we, als nodig, een onderzoek op. Dit geldt meteen ook als het definitieve antwoord. Enkel als de klant bij ons terugkomt met een vraag naar een stand van zaken, informeren we hem bijkomend op basis van de input die het verantwoordelijke team ondertussen heeft toegevoegd aan het dossier.

Door de **samenwerking met de collega's van communicatie** verder te **versterken**, zetten we in 2019 toch verdere stappen naar meer proactieve communicatie.

Vernieuwing website

Onze website bevat veel informatie. Deze is echter vaak zeer lang en technisch. In het najaar van 2018 publiceerde het communicatieteam een pagina rond fietspaden (http://wegenenverkeer.be/fietspaden) met als doel om **alle beschikbare informatie** over fietspaden **op een transparante en begrijpbare manier** te **delen met burgers, partners en media.**

In 2019 willen we hier verder op inzetten. De communicatieverantwoordelijken bepaalden in samenspraak met de klantendienst de **thema's** die we naar voor willen brengen op onze website. Het gaat om thema's **waar we veel vragen rond krijgen, zowel vanuit pers, partners als burgers**.

Tegelijkertijd lanceren we in 2019 een **nieuwe website** om deze informatie op een meer gebruiksvriendelijke manier te structureren.

De klantendienst zal in 2019 de **veelgestelde vragen reduceren en evalueren**, zodat burgers hier ook gemakkelijker een antwoord kunnen vinden op hun vragen.

Nauwere samenwerking tussen communicatie en klantendienst

Als er thema's in de media verschijnen, ontvangt de klantendienst klantenreacties rond ditzelfde thema. Tegelijkertijd kunnen de klantenreacties een aanzet zijn om de communicatie op onze website te verbeteren. In 2018 gingen communicatieverantwoordelijken en klantendienst dan ook automatisch meer samenwerken.

> *Zo ontving de klantendienst heel wat klantenreacties (onder andere dossier KM-2018-009943) door het tijdelijk weghalen van de geluidsschermen aan het viaduct in Wilsele. Door een goede samenwerking met de communicatieverantwoordelijke konden we de bewoners actief informeren via de projectpagina op onze website en via specifieke bewonersbrieven.*

Toch willen we die **samenwerking** in 2019 **verder inbedden in onze organisatie**. Zo zal de klantendienst vanaf dit jaar onder andere actief deelnemen aan de vergaderingen van de communicatieverantwoordelijken om de samenwerking en de doorstroming van informatie verder te verbeteren.

Heerlijk helder toets uitbreiden

In 2018 herschreven we de **standaardantwoorden** van de klantendienst om deze **heerlijk helder** te maken. Tegelijkertijd beseffen we dat er ook voor ons agentschap nog een hele weg af te leggen is als we al onze communicatie heerlijk helder willen maken en klantenreacties omwille van onduidelijke brieven willen vermijden.

Zo ontving de klantendienst eind 2018 een klantenreactie van een handelaar (dossier KM-2018-26319) die een zeer korte oproep van ons ontvangen had om de bewegwijzering naar zijn zaak binnen de twee weken na ontvangst van de brief te verwijderen omdat deze in strijd was met de regelgeving. Zonder bijkomende uitleg rond waarom deze bewegwijzering, die er al meer dan vijftien jaar met goedkeuring van de gemeente stond, opeens strijdig was met de regelgeving of rond hoe hij de weg naar zijn zaak wel dan wel mocht bewegwijzeren. De klantendienst deed navraag en kon de vragen en bezorgdheden van de klant beantwoorden. Toch had een heerlijk heldere communicatie voor een betere relatie tussen burgers en overheid gezorgd.

Onze communicatieverantwoordelijken zullen in 2019 dan ook starten met een **traject om onze brieven te herbekijken met een heerlijk helder bril**. Omdat het om een omvangrijk werk gaat, zullen we starten met de brieven die het vaakst verstuurd worden.

4.3. Blijven timmeren aan de weg naar een meer uniforme werking van de verschillende afdelingen

In 2018 maakten we heel wat afspraken met de verschillende overlegplatformen binnen ons agentschap rond de opvolging van de klantenreacties die ons agentschap ontvangt. Zo bouwden we vanuit de klantendienst mee aan een meer uniforme uitvoering van onze richtlijnen.

Toch merken we dat **de gemaakte afspraken niet altijd iedereen bereiken of niet altijd door iedereen gevolgd worden**. Dit is niet alleen nefast voor de werking, maar bemoeilijkt ook de communicatie. Het doorstromen van informatie zowel top-down als bottom-up is al jaren een pijnpunt in onze organisatie. Ons agentschap levert al jaren inspanningen om dit probleem aan te pakken. Zo investeerden we in verbeteringen van het InformatieCenter, de verzamelplaats voor alle richtlijnen van ons agentschap en in de professionalisering van de interne communicatie.

Daarnaast merken we met de klantendienst op dat **zowel de kwaliteit als de tijdigheid van de input zeer verschillend kan zijn bij gelijkaardige teams uit verschillende afdelingen**.

Inzetten op meer efficiënte samenwerking via shared services

Om afdelingen nog efficiënter te laten samenwerken wil onze Directieraad de komende jaren verder inzetten op shared services. Hierbij gaan collega's over de afdelingsgrenzen heen samenwerken rond eenzelfde proces, zonder dat de werknemers fysiek op dezelfde locatie moeten werken, maar met één hiërarchische aansturing. De Directieraad nam de klantendienst hierbij als voorbeeld en selecteerde het financieel proces als pilootproject voor 2019.

Professionaliseren informatiebundel

De afspraken rond de opvolging van de klantenreacties voegen we toe aan een informatiebundel. Zo houden we het overzicht in de veelheid van informatie die nodig is om de klantenreacties vlot en correct te beantwoorden. In 2019 willen we deze **informatiebundel omvormen tot een professionelere tool die we ter beschikking** kunnen **stellen van alle medewerkers**. Zo maken we deze afspraken gemakkelijk raadpleegbaar voor alle collega's binnen het agentschap.

4.4. Continu verbeteren

Hoewel we nog heel wat werk voor de boeg hebben om de operationele werking van de klantendienst verder uit te bouwen, willen we in 2019 toch ook al verdere stappen zetten om ook de **derde doelstelling van de klantendienst, continu verbeteren, verder waar te maken**.

Zo ontvingen we in het najaar van 2018 honderden klantenreacties (onder andere dossier KM-2018-24362) na een aanpassing van de verkeerslichten op een kruispunt in Wondelgem. De aanpassingen waren nodig om de veiligheid te verhogen en om *de doorstroming van de tram op de overweg te verbeteren. De aanpassingen leidden tot grote files, ook tijdens de daluren. Dat de coördinatie van twee dicht bij elkaar liggende kruispunten*

meerdere dagen op zich liet wachten op een zeer druk kruispunt leidde tot heel wat onbegrip bij de burgers. Ook omdat er daarna nog technische fouten opdoken in de afstemming die moeilijk detecteerbaar bleken. De files sleepten hierdoor enkele weken aan.

Eind november kon de aannemer de technische problemen oplossen. Dit had een positief effect op de doorstroming. Toch is het tijdens de spitsuren nog steeds langer aanschuiven vanuit Zelzate richting Gent sinds de invoering van de nieuwe regeling. Hier werken we nog verder aan een oplossing.

De klantendienst, de verantwoordelijke teams en de communicatieverantwoordelijke werkten nauw samen om zowel de stad als de burgers te informeren.

De werking wordt nog steeds verder geoptimaliseerd. Het is dan ook vroeg om een grondige evaluatie te houden van wat er allemaal beter kon. Eens de werking opnieuw stabiel is, is het echter belangrijk dat er een grondige evaluatie gehouden wordt om te bekijken of er leerpunten zijn die we in de toekomst kunnen vermijden..

Samenwerking met stuurgroepen en commissies verder uitbouwen

In 2018 woonden we met de klantendienst heel wat vergaderingen bij van overlegplatforms binnen ons agentschap. Dit was echter voornamelijk gericht op het uitwerken van operationele afspraken. We kaartten ad hoc ook leerpunten aan die we oppikten uit de klantenreacties.

In 2019 onderzoeken we hoe we onze rol als waakhond van wat er leeft bij onze klanten steeds meer kunnen waarmaken. We bekijken hoe we leerpunten het efficiëntst kunnen aanbrengen bij de verantwoordelijke stuurgroepen en commissies en hoe we intenser kunnen samenwerken met de kwaliteitsverantwoordelijken. Zo zorgen we ervoor dat leerpunten op een meer gestructureerde manier opgepikt en opgevolgd worden.

Rapportering verder verfijnen

Sinds 2018 werken we met een nieuwe knelpuntenlijst om een beter zicht te krijgen op de bezorgdheden die de burger ons aanreikt. Eind 2018 maakten we de analyse op van het afgelopen jaar. Aan de hand hiervan stuurden we deze **knelpuntenlijst** bij **voor 2019**, zodat we onze organisatie in 2019 nog beter kunnen wijzen op tendenzen.

Ook werken we in 2019 verder aan **rapporteringen die de overlegorganen binnen ons agentschap kunnen ondersteunen** bij de evaluatie van het beleid.

Daarnaast merken we op dat de **registratie van de klantenreacties in de verschillende districten zeer uiteenlopend** is. Ook hier is dus nog nood aan verdere afspraken om ervoor te zorgen dat alle klantenreacties geregistreerd worden.

Vanuit de Vlaamse Ombudsdienst kwam de vraag om jaarlijks te **rapporteren over het aantal verzoeningen die we elk jaar realiseren**. We maakten hiervoor afspraken om hiervoor ‘over het muurtje’ te gaan kijken bij de collega’s van De Lijn en de VRT. Door omstandigheden zijn deze afspraken niet kunnen doorgaan en moeten we erkennen dat we hier in 2018 geen verdere stappen in gezet hebben.

Daarom willen we in 2019 het gesprek opstarten met de collega’s van de Vlaamse Ombudsdienst om te bekijken hoe we dit op een efficiënte manier kunnen inbouwen in onze rapportering.

Bijlage 1 bij jaarrapport klantenreacties 2018
Klantenreacties in cijfers

Realisaties klantenbeleid 2018 2

Figuur 1 - Hoe bereiken onze klanten ons? 2

Figuur 2 - Hoe worden klanten naar ons doorverwezen? 2

Figuur 3 - Aantal klantenreacties verwerkt door de klantendienst per maand 3

Figuur 4 - Aantal unieke klantenreacties verwerkt door de klantendienst per maand bestemd voor AWV 3

Figuur 5 - Aantal unieke dossiers verwerkt door de klantendienst per maand bestemd voor AWV 4

Figuur 6 - Aantal unieke klantenreacties verwerkt door de klantendienst met en zonder input 4

Figuur 7 - Doorlooptijd bij het beantwoorden van de klantenreacties verwerkt door de klantendienst met en zonder input 5

De bezorgdheden van de burgers in beeld - overzicht knelpunten 2018 6

Figuur 8 - Aantal dossiers per knelpunt hoofdcategorie 6

Figuur 9 - Percentage dossiers per knelpunt hoofdcategorie 6

Figuur 10 - Top tien van knelpunten in aantal 7

Figuur 11 - Top tien van knelpunten procentueel 7

Figuur 12 - Aantal dossiers met knelpunt vraag om onderhoud 8

Figuur 13 - Dossiers met knelpunt vraag om onderhoud procentueel 8

Figuur 14 - Aantal dossiers met knelpunt vraag om onderhoud per infrastructuurtype 9

Figuur 15 - Aantal dossiers per infrastructuurtype bij knelpunt onderhoud 9

Figuur 16 - Dossiers per infrastructuurtype bij knelpunt onderhoud procentueel 10

Figuur 17 - Infrastructuurtype fietspad - belangrijkste onderhoudsknelpunten 10

Figuur 18 - Aantal dossiers met knelpunt technische defecten 11

Figuur 19 - Dossiers met technische defecten procentueel 11

Figuur 20 - Aantal dossiers met knelpunt inrichting van de weg of weginfrastructuur 12

Figuur 21 - Dossiers met knelpunt inrichting van de weg of weginfrastructuur procentueel 12

Figuur 22 - Aantal dossiers met knelpunt overlast 12

Figuur 23 - Dossiers met knelpunt overlast procentueel 13

Figuur 24 - Aantal dossiers met knelpunt wegenwerken 14

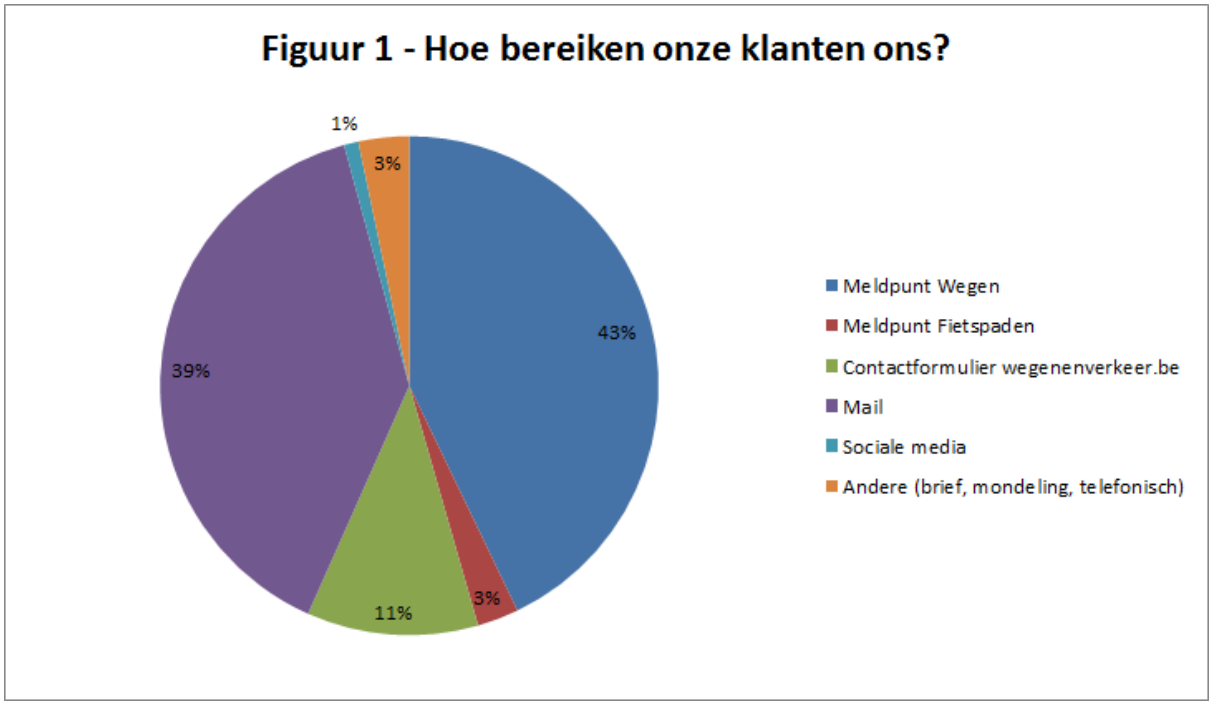
Figuur 25 - Dossiers met knelpunt wegenwerken procentueel 14

Figuur 26 - Aantal dossiers met knelpunt beleid 15

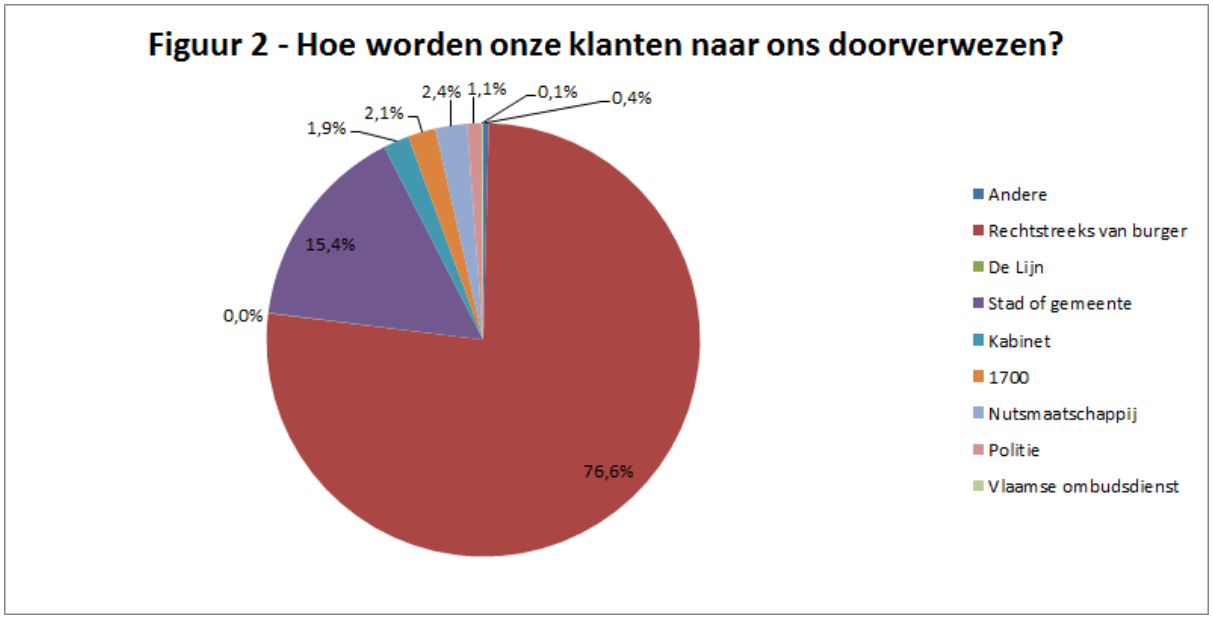
Figuur 27 - Dossiers met knelpunt beleid procentueel 15

Realisaties klantenbeleid 2018

Figuur 1 - Hoe bereiken onze klanten ons?

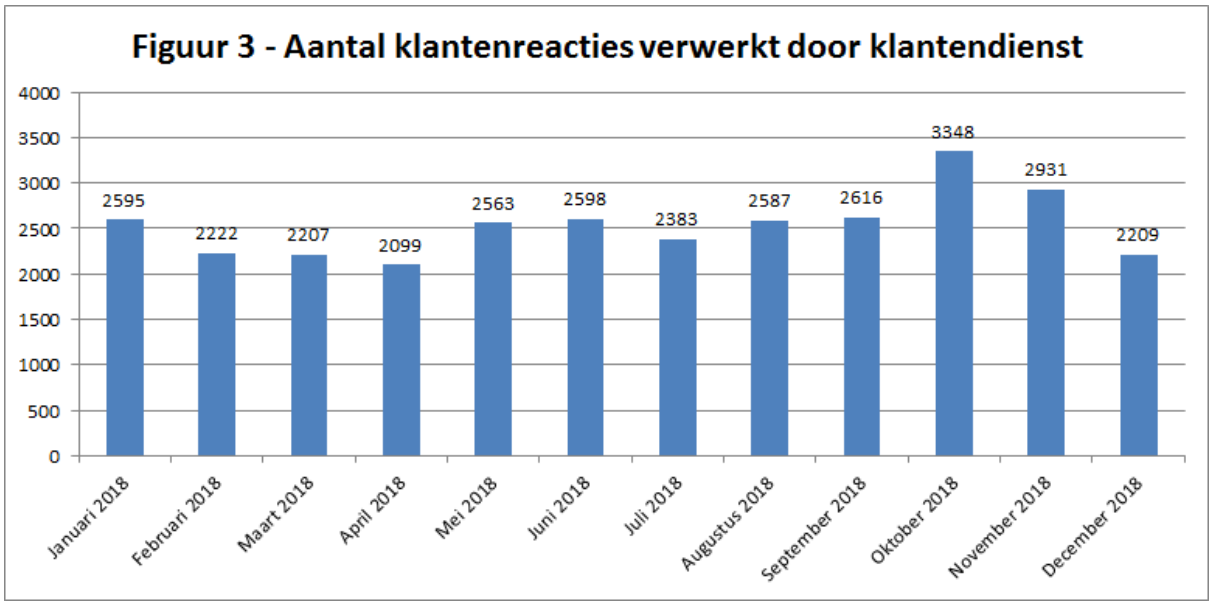


Figuur 2 - Hoe worden klanten naar ons doorverwezen?



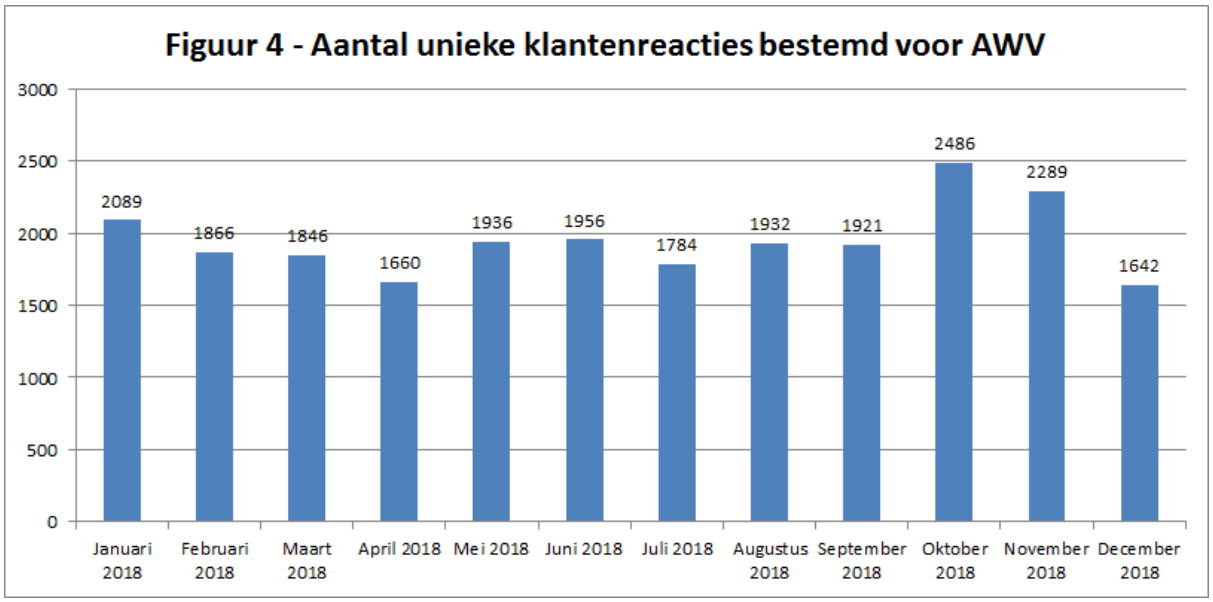
Figuur 3 - Aantal klantenreacties verwerkt door de klantendienst per maand

Alle klantenreacties waarvoor de klantendienst een actie moet ondernemen. Inclusief de dossiers die we na analyse doorsturen aan onze partners, die we relateren aan andere, lopende dossiers, intern doorsturen voor opvolging door een andere dienst binnen ons agentschap, ...



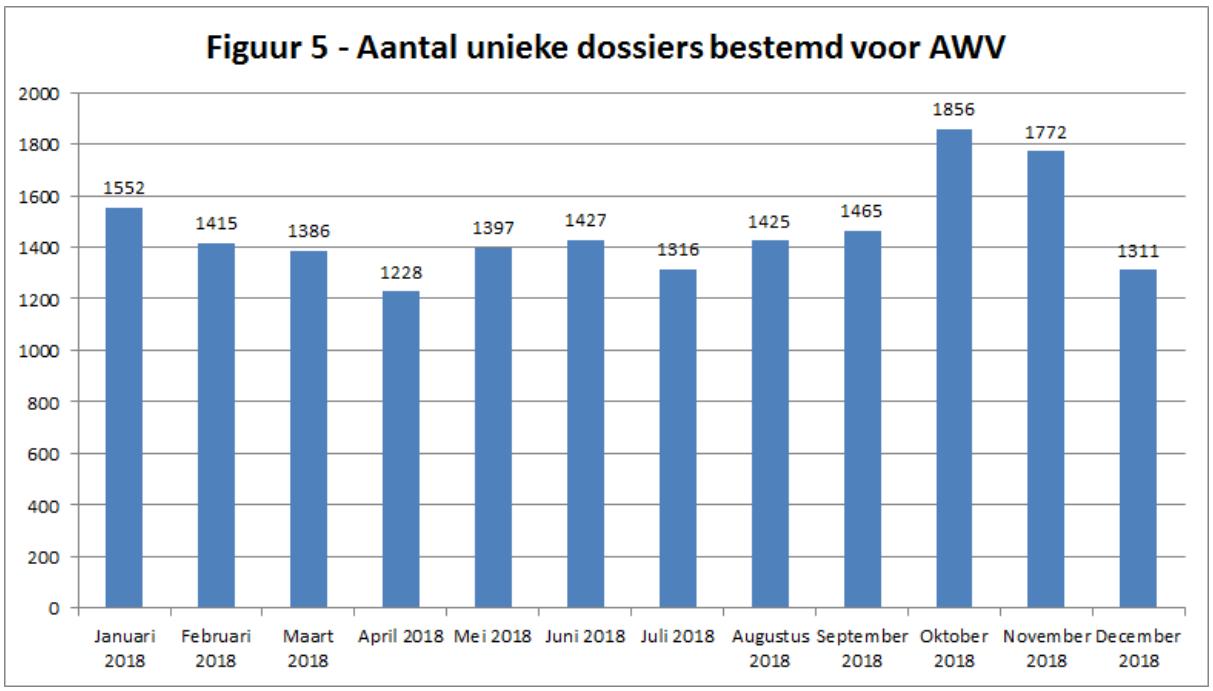
Figuur 4 - Aantal unieke klantenreacties verwerkt door de klantendienst per maand bestemd voor AWV

Alle klantenreacties bestemd voor AWV. Exclusief de d*ossiers die we na analyse doorsturen aan onze partners, die we relateren aan andere, lopende dossiers, intern doorsturen voor opvolging door een andere dienst binnen ons agentschap, ...*



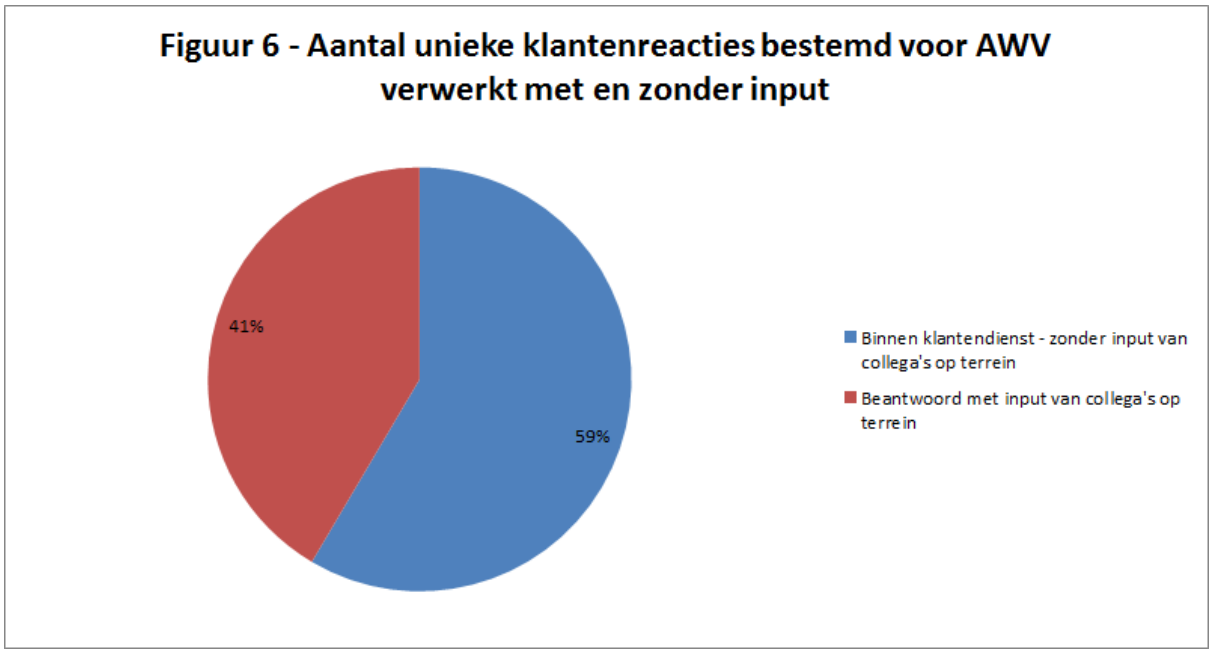
Figuur 5 - Aantal unieke dossiers verwerkt door de klantendienst per maand bestemd voor AWV

Alle dossiers bestemd voor AWV. Eén dossier kan één of meerdere klantenreacties bevatten.

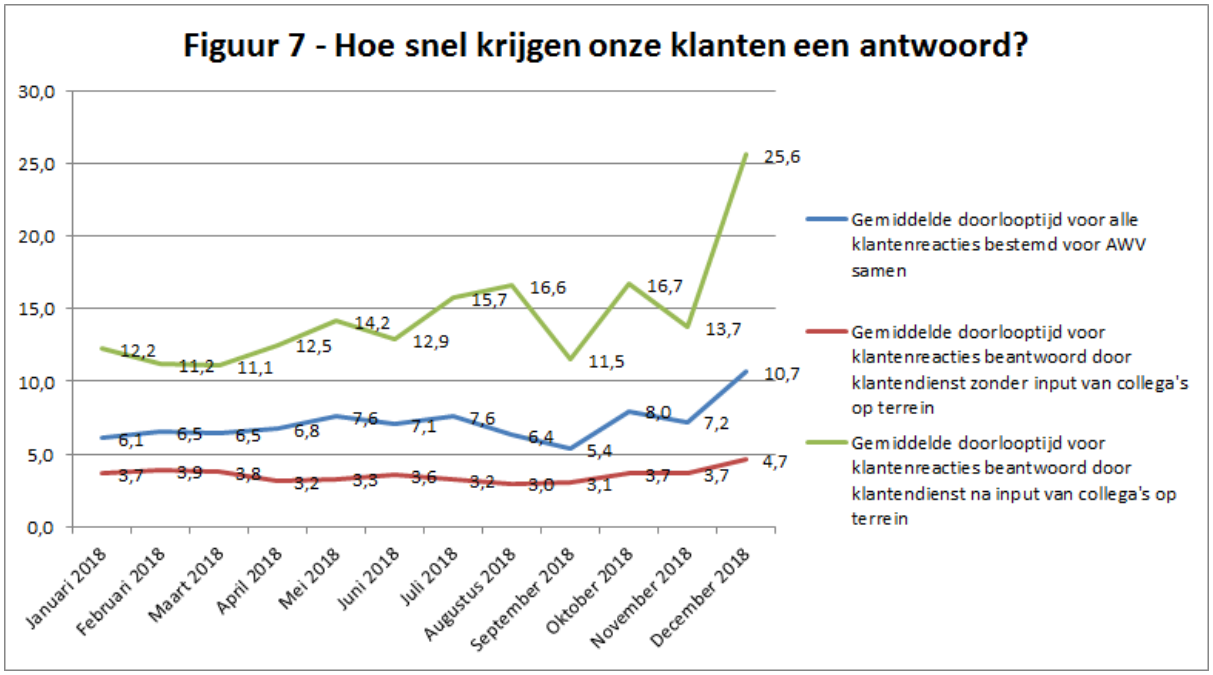


Figuur 6 - Aantal unieke klantenreacties verwerkt door de klantendienst met en zonder input

Als de klantenreactie bestemd is voor ons agentschap, analyseren we of er bijkomende input nodig is (klantenreacties beantwoord met input) of de klantendienst deze zelf kan beantwoorden (klantenreacties zonder input)

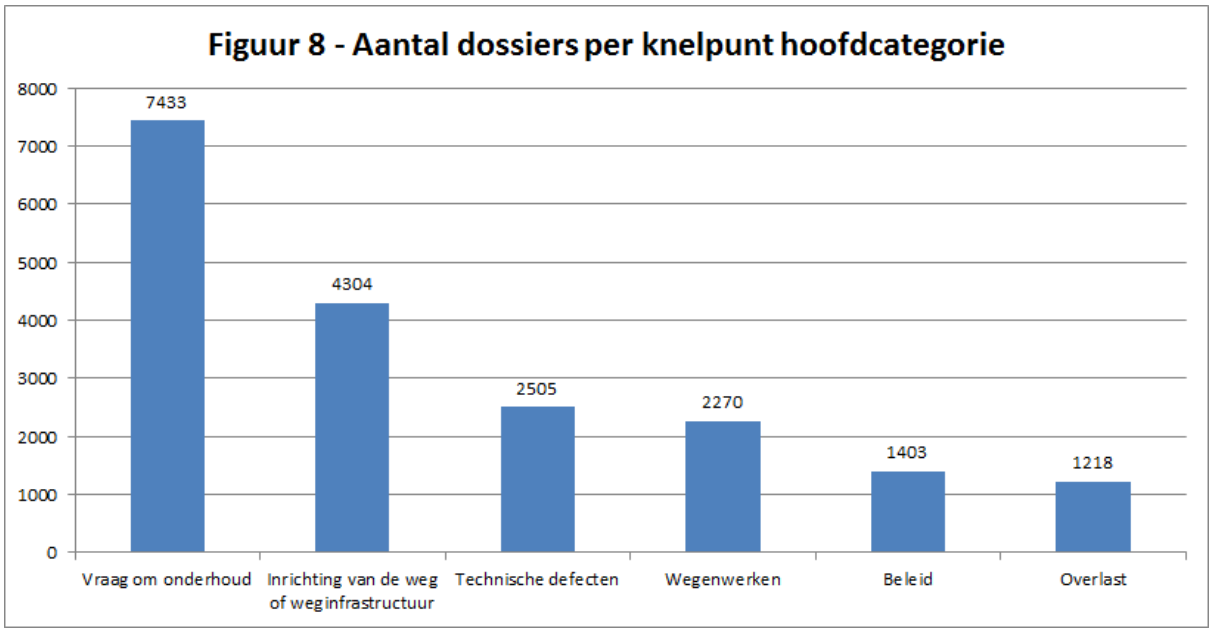


Figuur 7 - Doorlooptijd bij het beantwoorden van de klantenreacties verwerkt door de klantendienst met en zonder input

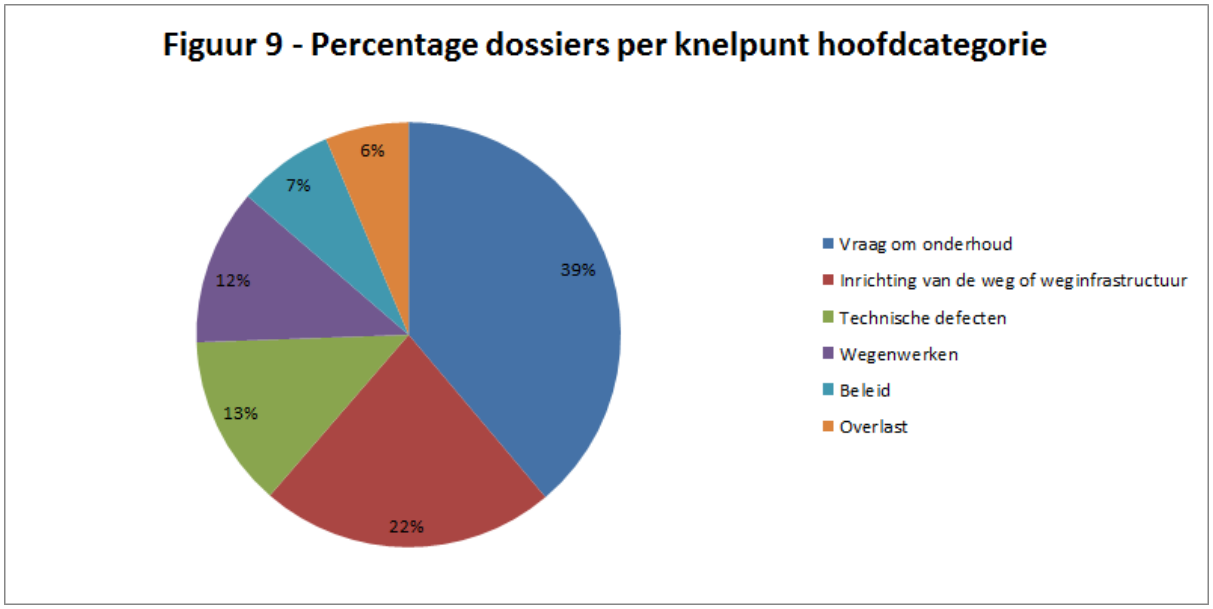


De bezorgdheden van de burgers in beeld - overzicht knelpunten 2018

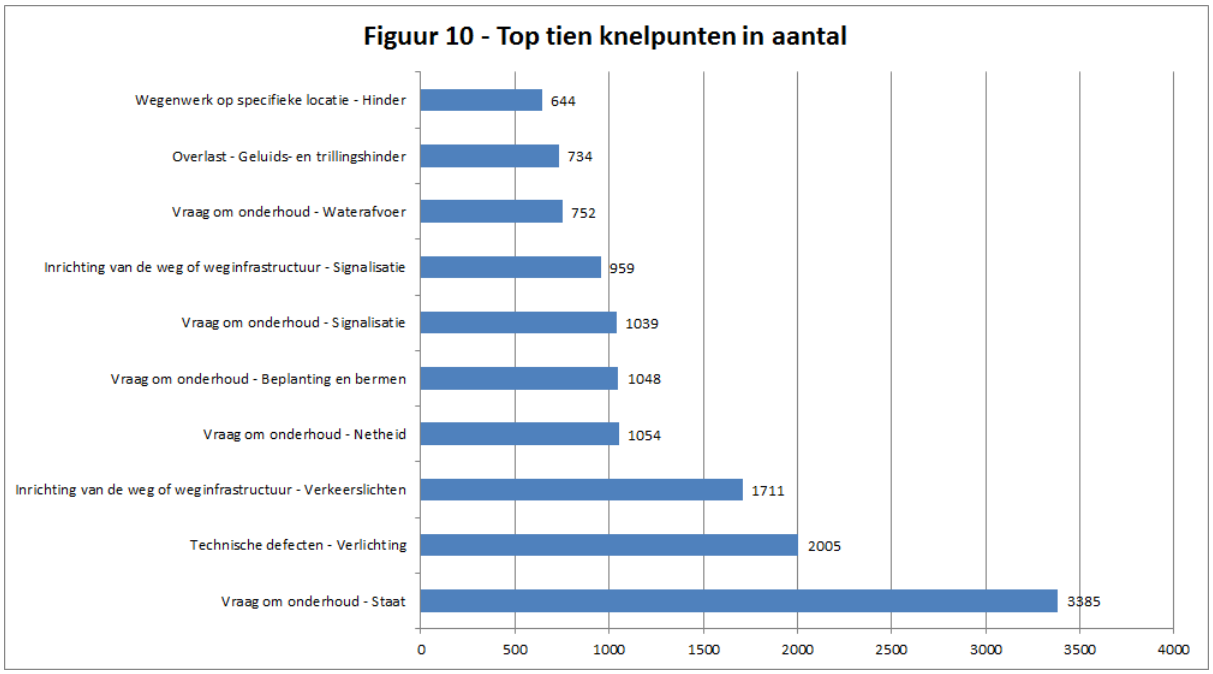
Figuur 8 - Aantal dossiers per knelpunt hoofdcategorie



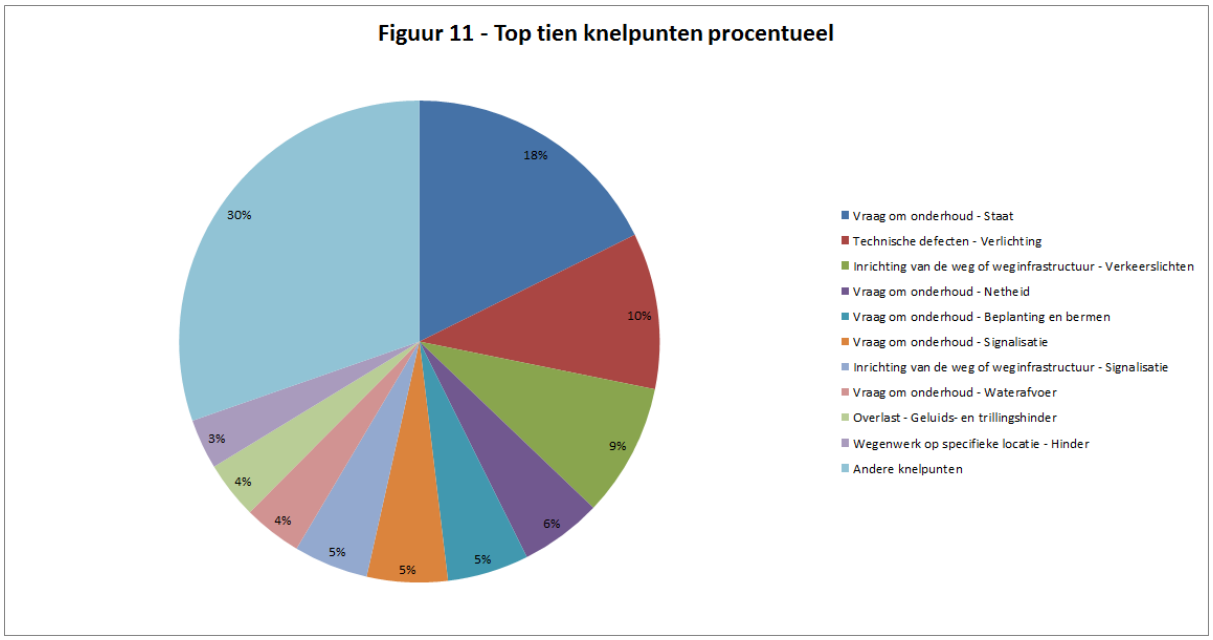
Figuur 9 - Percentage dossiers per knelpunt hoofdcategorie



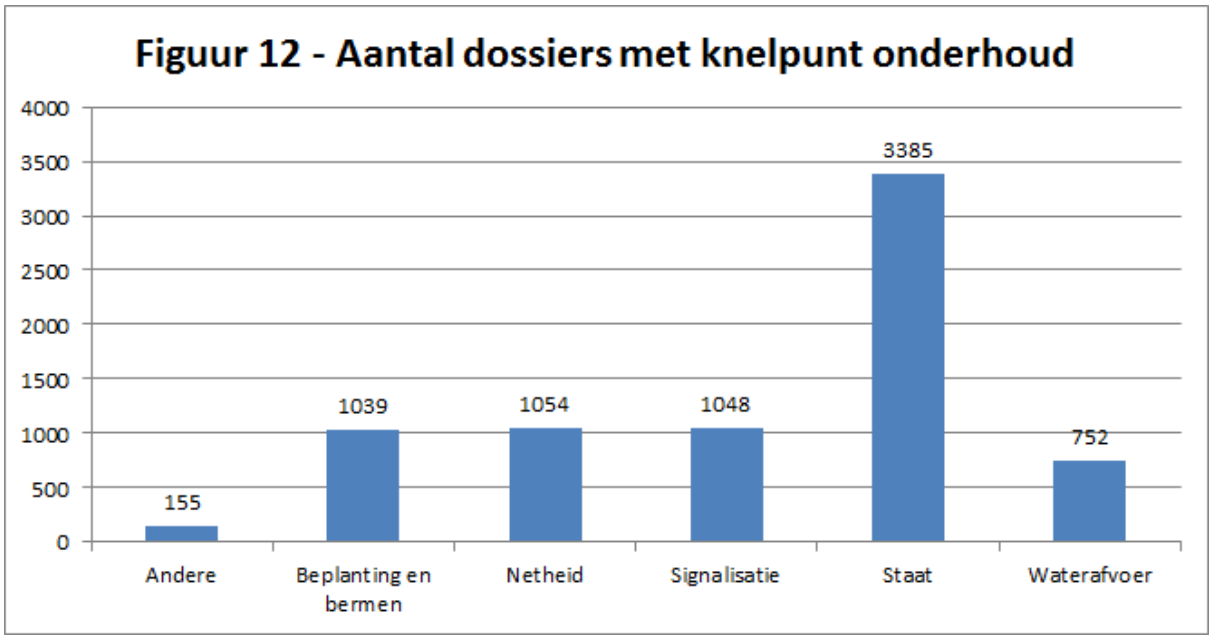
Figuur 10 - Top tien van knelpunten in aantal



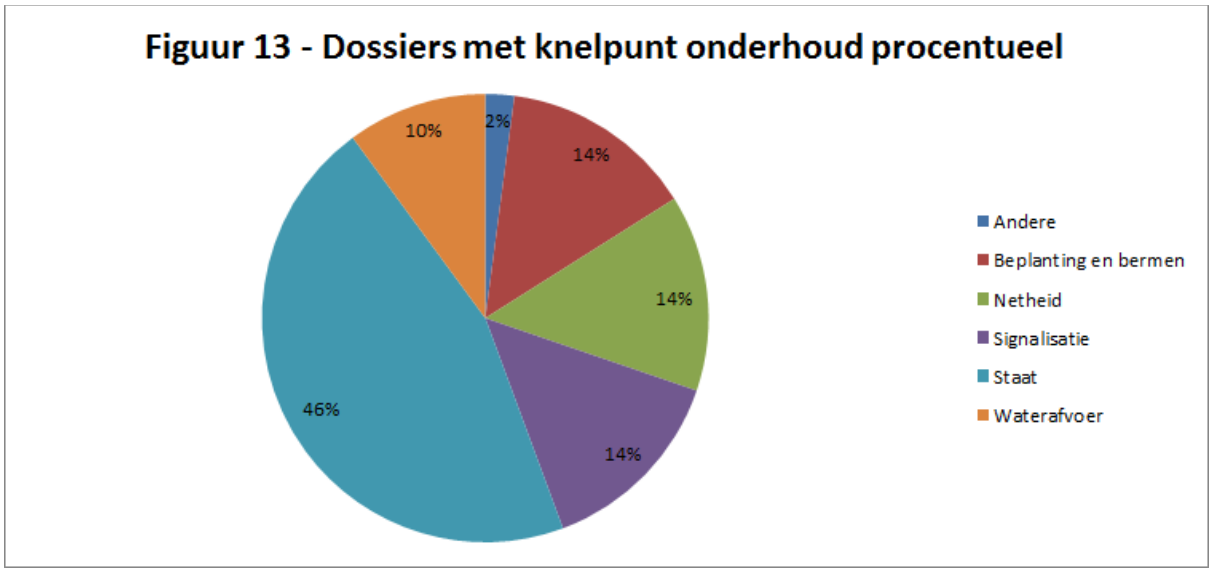
Figuur 11 - Top tien van knelpunten procentueel



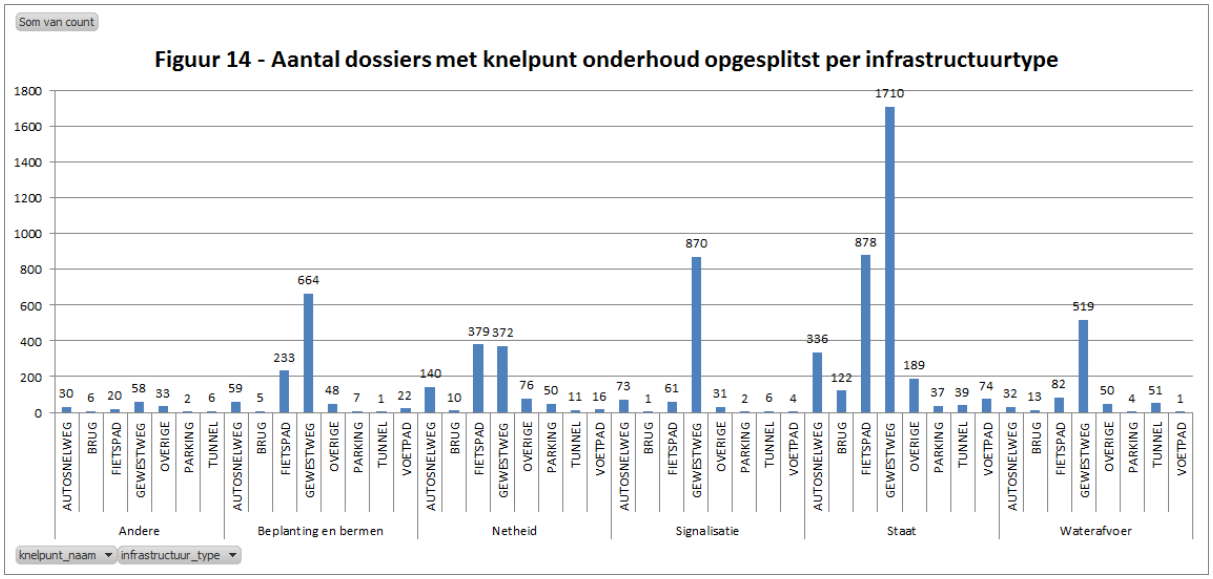
Figuur 12 - Aantal dossiers met knelpunt vraag om onderhoud



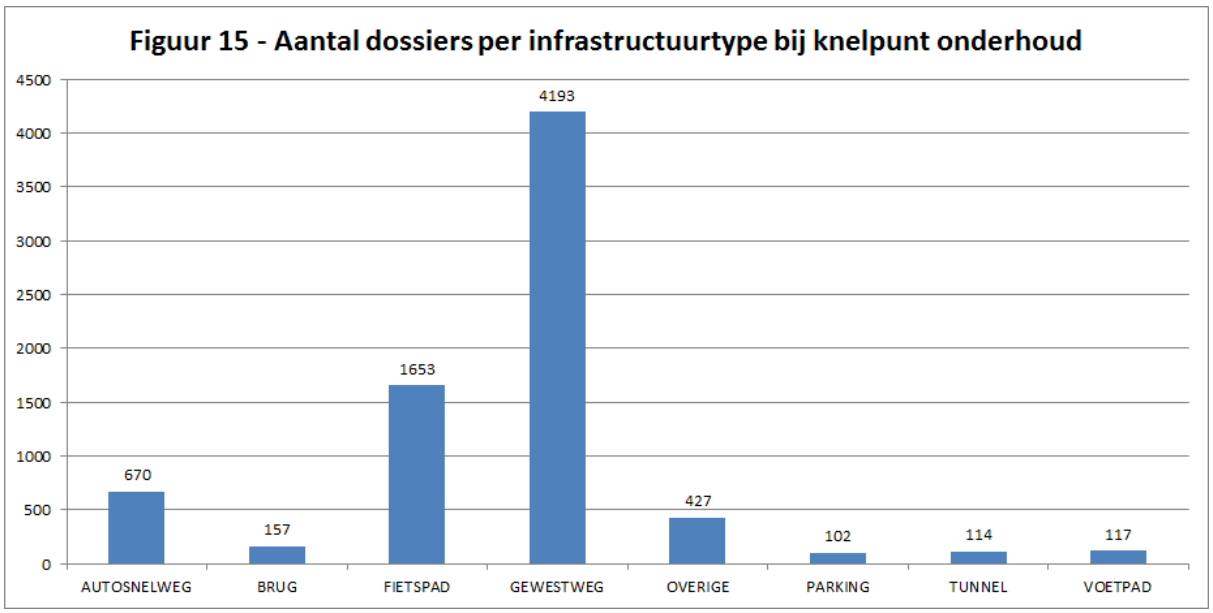
Figuur 13 - Dossiers met knelpunt vraag om onderhoud procentueel



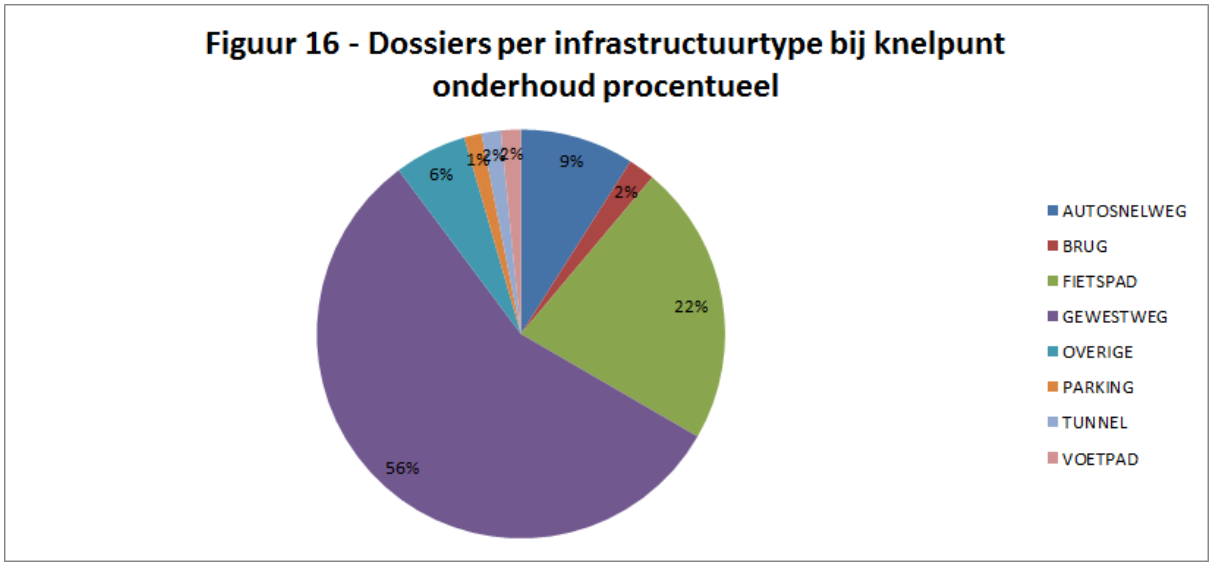
Figuur 14 - Aantal dossiers met knelpunt vraag om onderhoud per infrastructuurtype



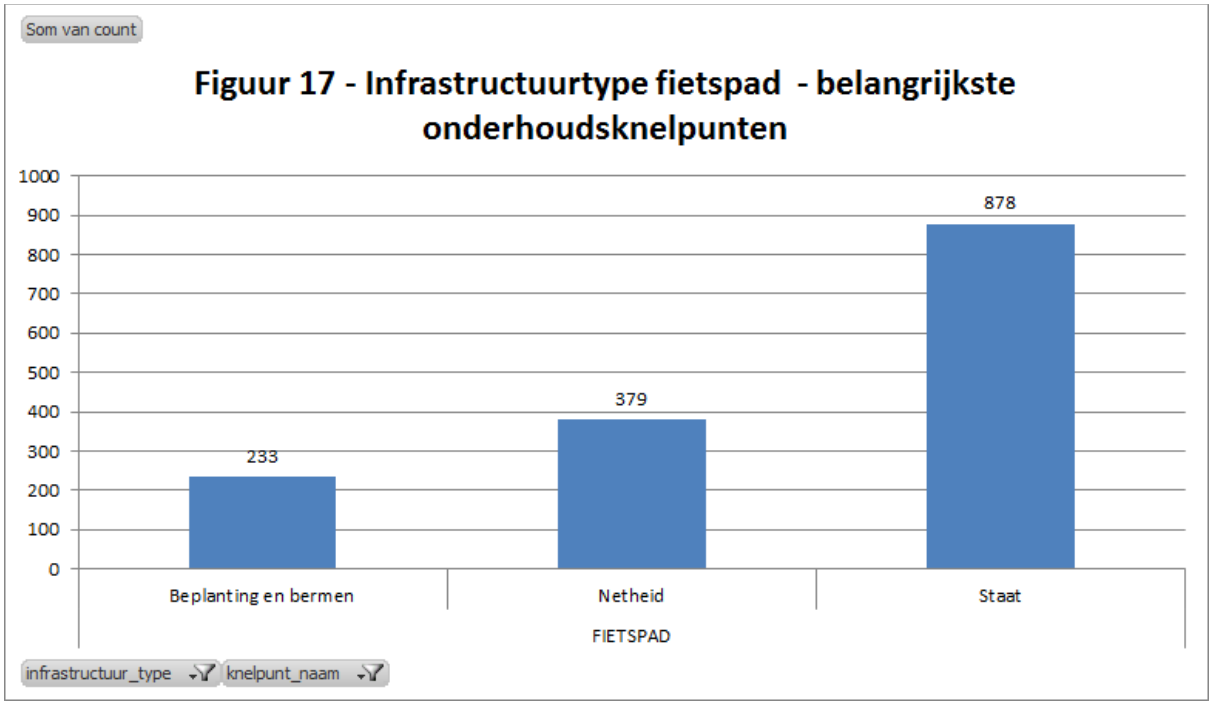
Figuur 15 - Aantal dossiers per infrastructuurtype bij knelpunt onderhoud



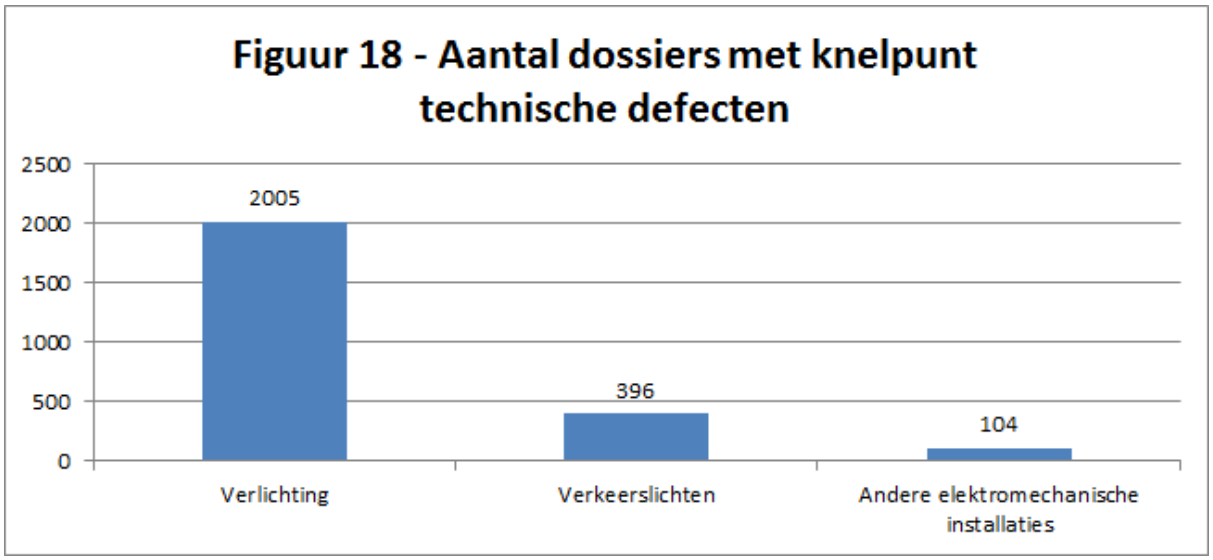
Figuur 16 - Dossiers per infrastructuurtype bij knelpunt onderhoud procentueel



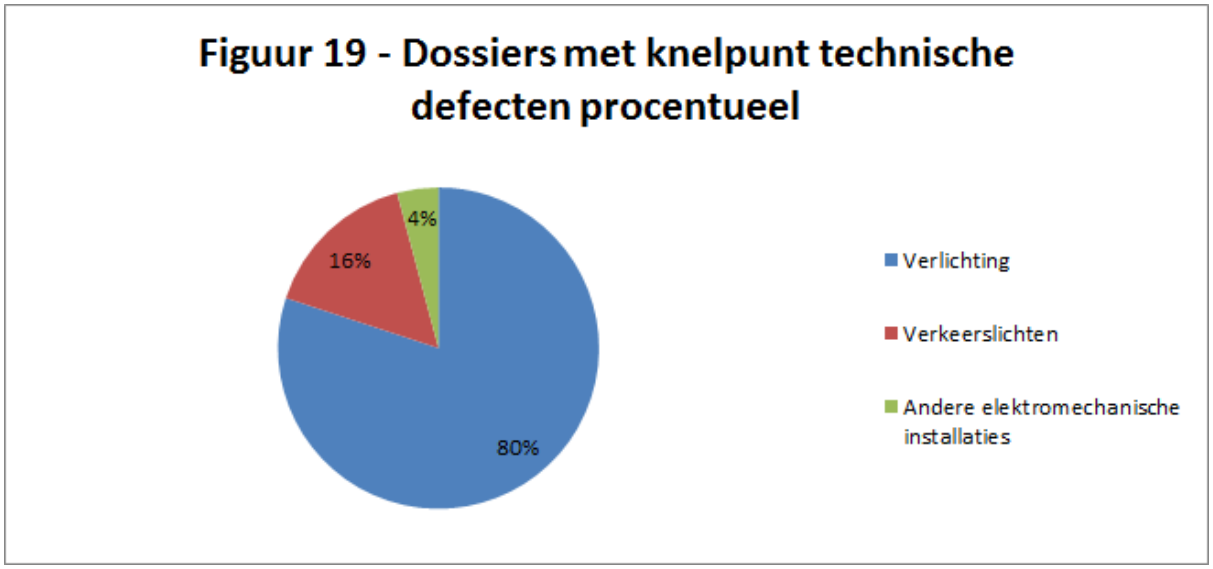
Figuur 17 - Infrastructuurtype fietspad - belangrijkste onderhoudsknelpunten



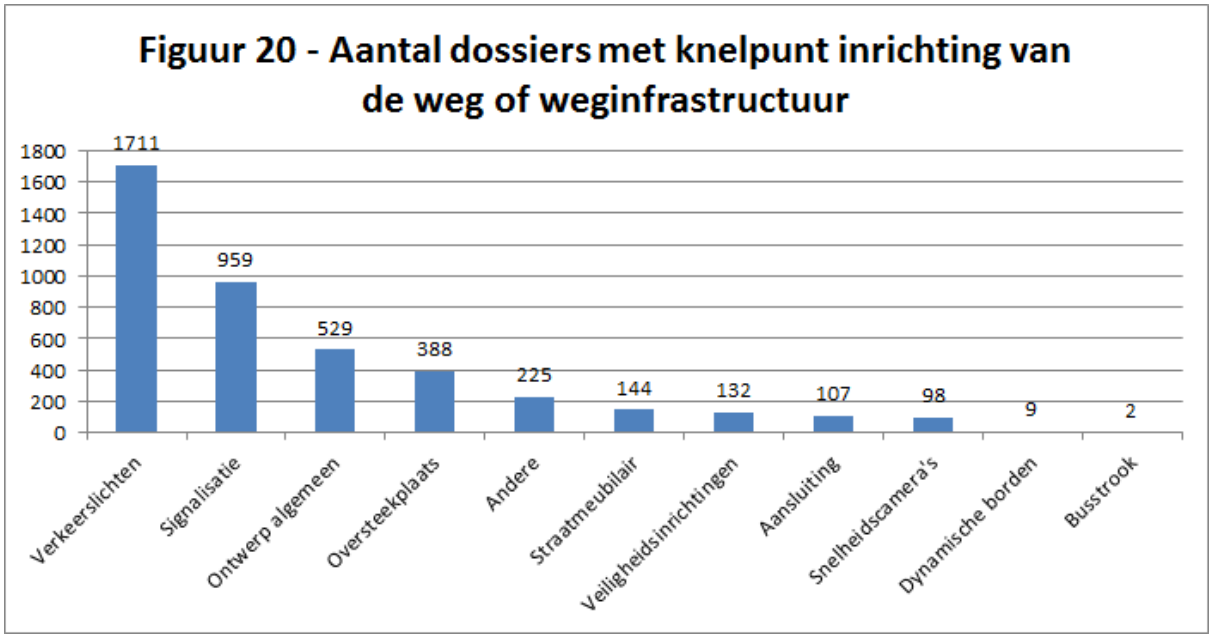
Figuur 18 - Aantal dossiers met knelpunt technische defecten



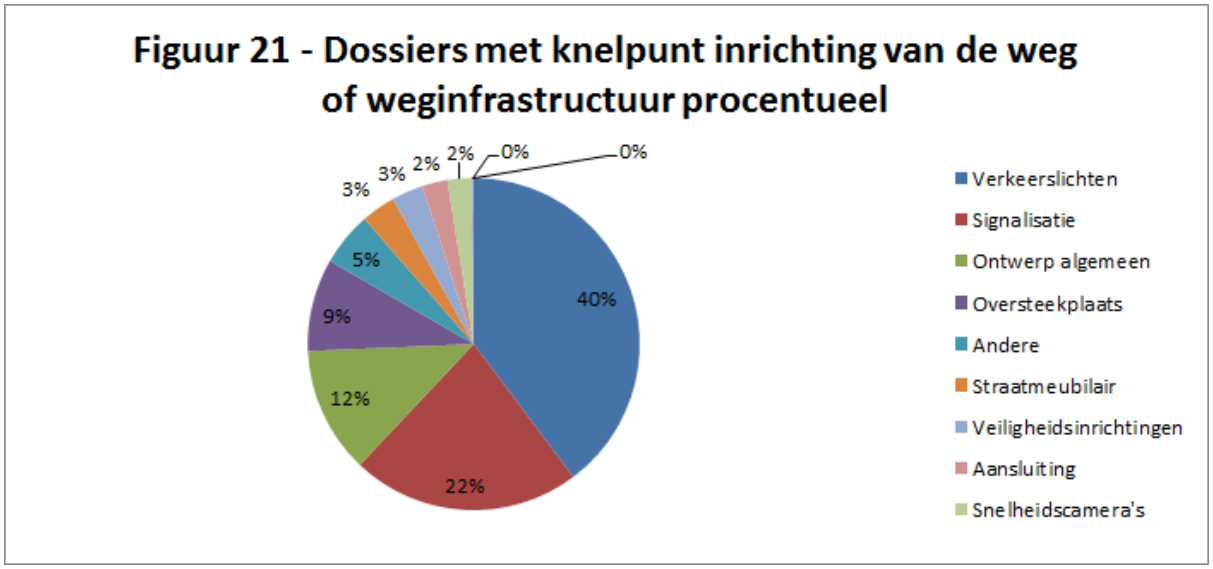
Figuur 19 - Dossiers met technische defecten procentueel



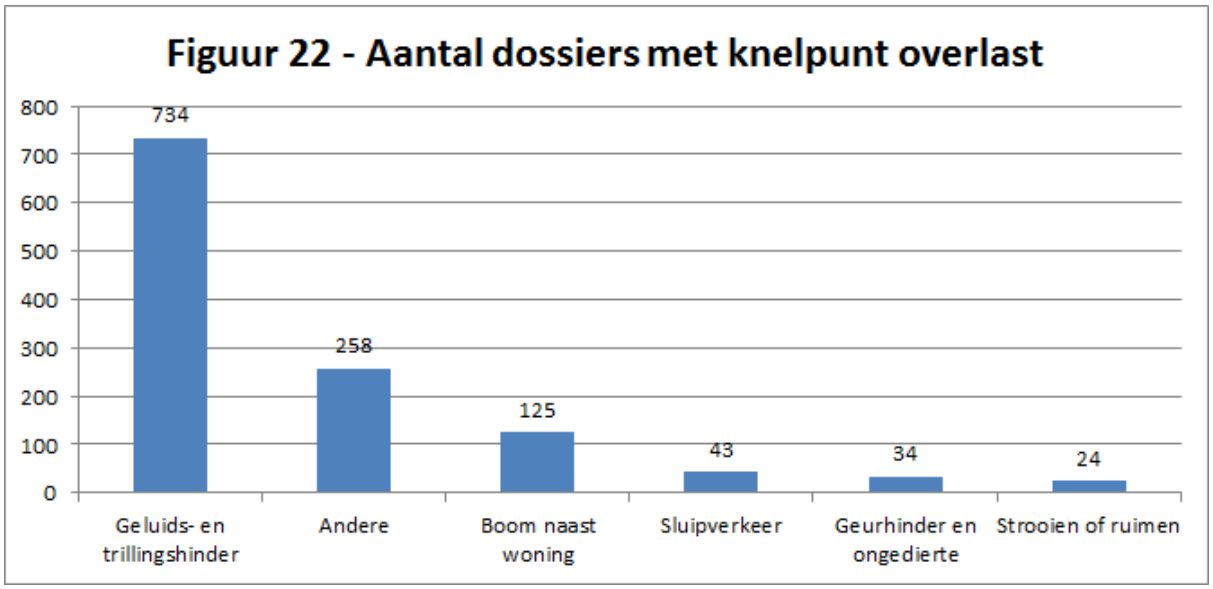
Figuur 20 - Aantal dossiers met knelpunt inrichting van de weg of weginfrastructuur



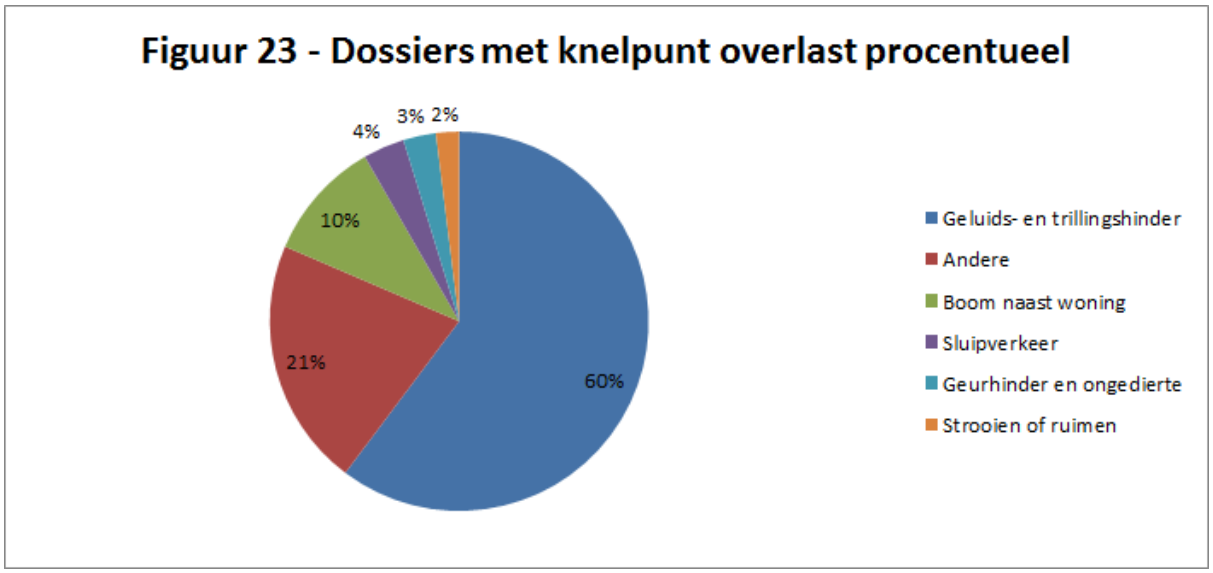
Figuur 21 - Dossiers met knelpunt inrichting van de weg of weginfrastructuur procentueel



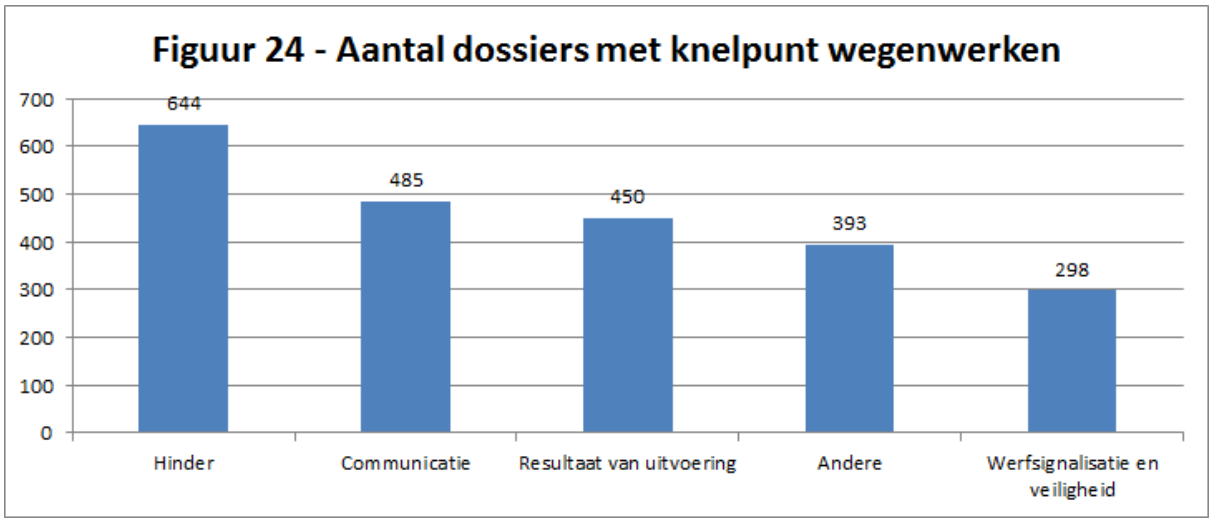
Figuur 22 - Aantal dossiers met knelpunt overlast



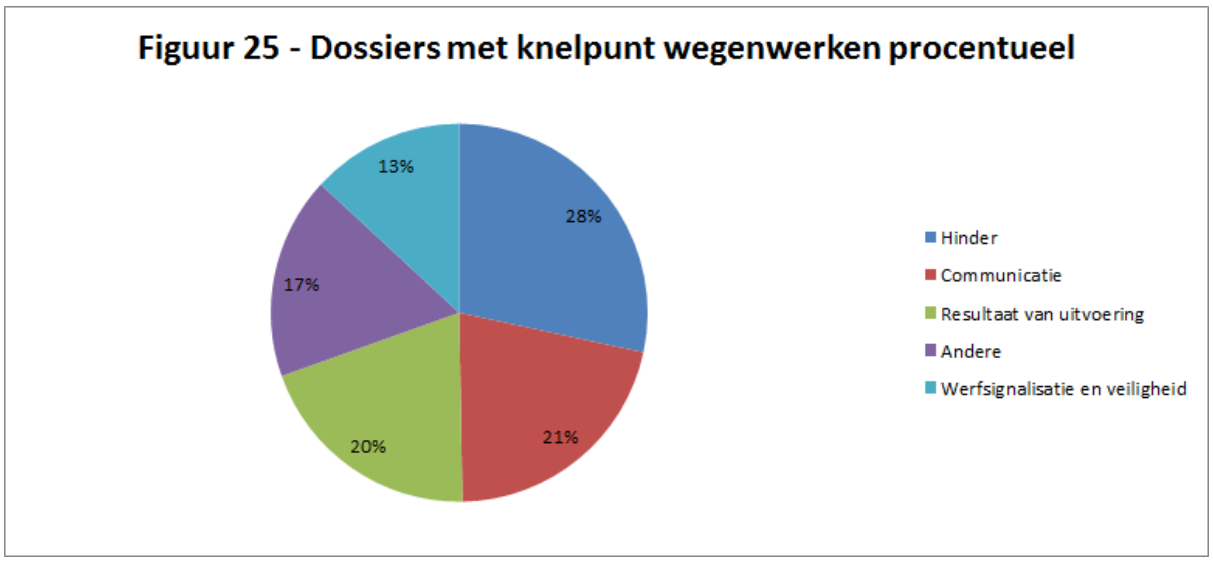
Figuur 23 - Dossiers met knelpunt overlast procentueel



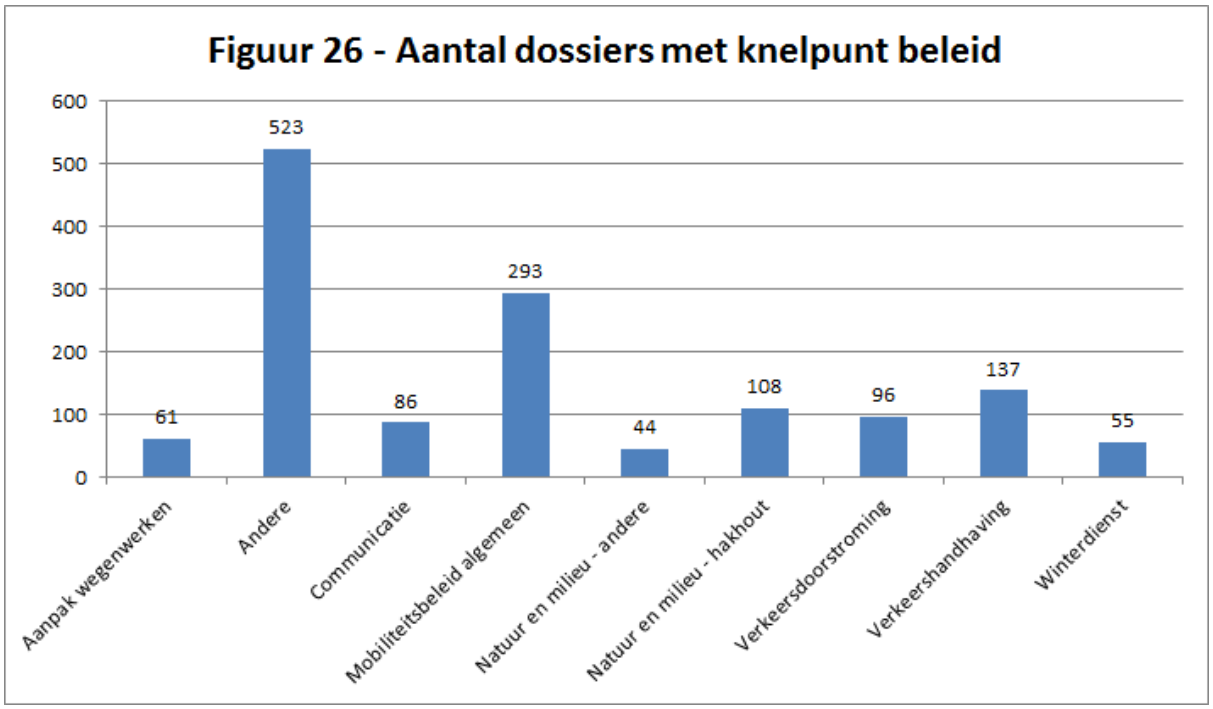
Figuur 24 - Aantal dossiers met knelpunt wegenwerken



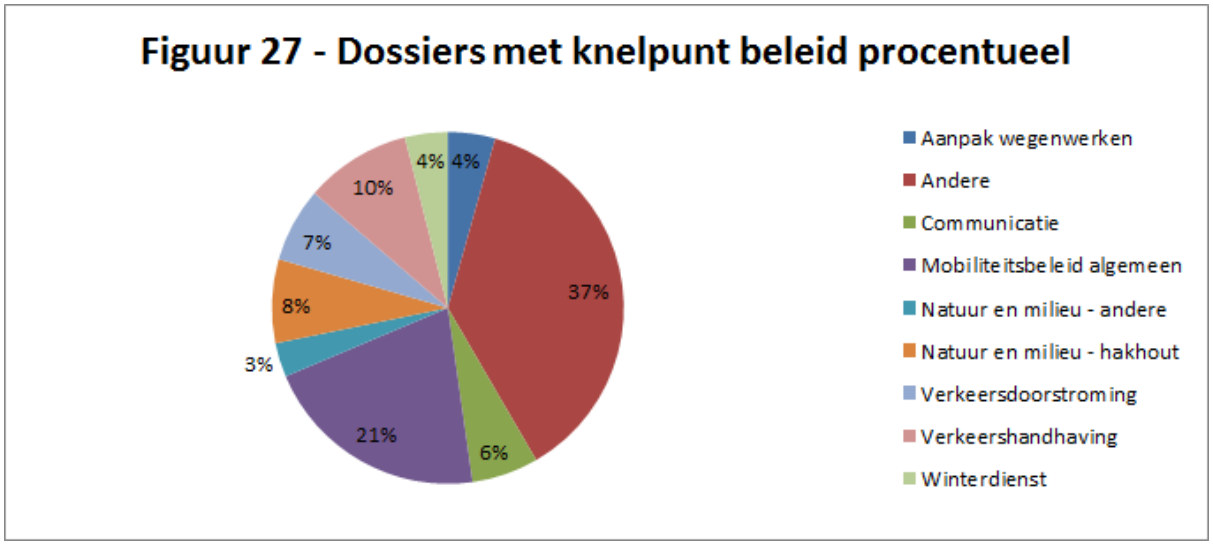
Figuur 25 - Dossiers met knelpunt wegenwerken procentueel



Figuur 26 - Aantal dossiers met knelpunt beleid



Figuur 27 - Dossiers met knelpunt beleid procentueel



Klachtenrapport 2018

Aan Vlaamse Ombudsman

Van Dirk Martens – Dirk.martens@delijn.be

Hoofd klantenreacties
www.delijn.be

Datum 7 februari 2019

Versie 3.00

Rapportering klachtenbeeld VVM De Lijn 2018

1. Inleiding

De uitdaging in 2018: dienstverlening verzekeren in volle verandering

2018 was een bijzonder jaar voor De Lijn. Terwijl trams en bussen elke dag blijven uitrijden en 11 miljoen ritten op jaarbasis verzekeren, is De Lijn, samen met al haar medewerkers, door een hele transitie gegaan. Met het oog op de nakende liberalisering in 2020 werd een nieuwe structuur uitgetekend waarbij de organisatie is geëvolueerd naar een centrale aansturing en er werd afgestapt van de provinciale entiteiten. Het organogram werd hertekend en vele medewerkers kregen binnen de nieuwe structuur een nieuwe functie en een nieuwe werkplek. Voorts heeft De Lijn zich voorbereid op een aantal bestuurlijke veranderingen zoals de omschakeling van basismobiliteit naar basisbereikbaarheid en de nieuwe rol van de vervoerregio's. Gemeenten en steden worden daardoor mede verantwoordelijk voor de mobiliteitsplanning en de inrichting van het aanbod.

Versnelde digitalisering – kort op de bal spelen in remediëren kinderziekten

2018 was ook het jaar waarin wij versneld werk hebben gemaakt van de noodzakelijke digitalisering van onze vervoerbewijzen: de omschakeling van niet minder dan 500 000 abonnementen naar een MOBIB kaart werd dit jaar afgerond. Dankzij deze omschakeling kunnen we verplaatsingsstromen in kaart brengen om zo het aanbod beter af te stemmen op de vraag.
De digitalisering van onze vervoerbewijzen werd met de introductie van het M-ticket en de M-card (tienrittenkaart) verder doorgezet.
Deze introducties gingen gepaard met enkele kinderziekten en technische problemen bij gebruikers die onze Klantendienst bereikten. We hebben deze meldingen zeer ernstig genomen en 1-op-1 opgelost. Deze hebben overigens aanleiding gegeven tot het uitwerken van een structurele

oplossing waarmee we het gebruiksgemak van onze reiziger significant verhogen. Dit jaar nog zullen wij *My Account* introduceren, waarbij de digitale tickets niet langer gekoppeld zijn aan één specifiek mobiel toestel, maar de gebruiker 'volgen' ongeacht het mobiele toestel dat hij of zij consulteert. In 2018 verruimden we de toegankelijkheid van onze vervoerbewijzen voor onze gebruikers door een open data beleid te voeren en samen te werken met àlle in Vlaanderen actieve MaaS operatoren.

Service en stiptheid

Bij de behandeling van de klachten stellen we vast dat we nog beter moeten presteren voor wat betreft de betrouwbaarheid van onze dienstverlening (stiptheid) en de service van onze chauffeurs. De hectische maatschappij en de daaruit resulterende tijdsdruk maar ook de steeds langer wordende files op de weg, hebben hier hun aandeel in. In het memorandum voor de volgende Vlaamse Regering blijven we de noodzaak tot betere doorstromingsmaatregelen voor het openbaar vervoer benadrukken. We zijn ook hoopvol dat de opstart van de vervoerregio's in een betere bewustmaking en samenwerking met gemeenten en steden zal resulteren om deze maatregelen in de praktijk te brengen daar waar ze het meest kunnen opleveren. De Lijn wil deze gesprekken objectiveren aan de hand van data aangeleverd door een slimme tool. Deze tool, die momenteel wordt ontwikkeld en voor de zomer beschikbaar zal zijn, brengt in real time de verplaatsingsstromen voor de hele vloot van De Lijn in kaart, alsook de bezettingsgraden.

Om de chauffeurs beter te kunnen begeleiden en coachen, hebben we beslist een nieuwe functie te installeren: deze van team coach. 80 team coaches zijn begin dit jaar opgestart. Wij hopen dat dit zich vertaalt in een verbetering van de dienstverlening.

In deze uitdagende context van veranderingen bleven wij onze dienstverlening verzekeren en ontvankelijk voor elke klacht die ons bereikte. Waar onze dienstverlening de wensen overliet, hebben we er lessen uitgetrokken. Waar mogelijk en billijk, hebben we er maximaal naar gestreefd een oplossing te bieden, zoals voor de personen met een handicap waar we de gedoogperiode voor een overstap naar MoBIB verlengden of voor Anna die met het bijzonder leerlingenvervoer 2,5u onderweg was naar school, waarbij we door een gewijzigd traject de reistijd significant konden verkorten. Het zijn verhalen die u verderop kan lezen.

Het verheugt ons dat we het aantal klachten dat op de desk van de Vlaamse ombudsman belandde in 2018 hebben kunnen reduceren met 8% ten opzichte van het jaar daarvoor. We streven ernaar nog beter te doen in 2019 met onze hertekende organisatie.

2. Inhoud

1. Inleiding 1
2. Inhoud 3
3. Klachtenbehandeling 4
   3.1. Het verwerken van de melding 4
   3.2. Streven naar efficiëntie en kwaliteit 5
   3.3. Verzoeningen 6
   3.4. Communicatiekanalen 8
   3.5. Meegaan in de verandering 10
4. Klachtenbeeld 12
   4.1. De cijfers - algemeen 12
   4.2. Service 13
   4.3. Stiptheid 16
   4.4. Vervoerbewijzen 18
   4.5. Toegankelijkheid, diversiteit en discriminatie 19
      4.5.1. Toegankelijkheid 19
      4.5.2. Diversiteit en discriminatie 20
5. Administratieve boetes 22
6. Besluit 24

Bijlage 1: Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2018 25

Bijlage 2: Rapport administratieve boetes De Lijn 2018 40

3. Klachtenbehandeling

De Lijn startte met een centrale Klantendienst op 01/06/2014. Vanuit dit 'Shared Service Center' behartigen we de stem van de klant. De verzuchtingen van de klanten die de Klantendienst capteert, worden gebruikt om de dienstverlening van De Lijn op korte en lange termijn te verbeteren.

Ook in 2018 kan de Klantendienst met zijn 18 medewerkers terugblikken op een bewogen en druk jaar.

3.1. Het verwerken van de melding

Iedere klacht en vraag die De Lijn ontvangt, wordt opgenomen en verwerkt in een 'Customer Relationship Management' tool (CRM). Dit stelt de klachtenbehandelaar in staat om bijkomende vragen of nieuwe klachten van reizigers beter op te volgen.

De medewerker klantenreacties (klachtenbehandelaar) gaat bij elke inkomende klacht na hoe hij/zij de klant zo adequaat mogelijk kan beantwoorden.

Bij een gekend probleem, waar de medewerker klantenreacties een pasklare oplossing voor heeft, zal hij/zij deze a priori voorstellen.

Sociale Media: *Een reiziger meldt boos op sociale media dat zijn aangekochte m-tickets verdwenen zijn, net nu hij de bus wil nemen. Een medewerker van de Klantendienst pikte deze melding op en heeft prompt, in samenspraak met de reiziger, de m-tickets opnieuw ter beschikking gesteld.*

Klachten die voortvloeien uit een onaangename situatie waarbij chauffeurs betrokken zijn, kunnen niet worden beantwoord zonder navraag. De medewerker klantenreacties betrekt hierbij collega's binnen de functionele domeinen die verantwoordelijk zijn voor de uitgevoerde dienst. Dit leidt soms tot een structurele verbetering van onze dienstverlening wat vervolgens dan aan klant kan gemeld worden.

KRS 7201842240: *Een klant meldde aan De Lijn dat hij/zij vaak de trein mist omdat de bus vertraging heeft door plaatselijke wegenwerken. De dienst planning greep in en wijzigde de dienstregeling. De bus komt hierdoor 5 minuten vroeger aan bij het station, zodat er wat meer tijd is om de trein te halen.*

Bij het formuleren van het antwoord maakt de klachtenbehandelaar gebruik van antwoordelementen die wel eens gestandaardiseerd overkomen. Dit betekent echter niet dat de

klacht onvoldoende ter harte wordt genomen. De medewerker klantenreacties streeft ernaar om in zijn antwoorden naar de klant toe, een persoonlijke toets toe te voegen. Hierdoor worden gestandaardiseerde antwoordelementen permanent geëvalueerd en indien nodig aangepast naar het sentiment van de klant.

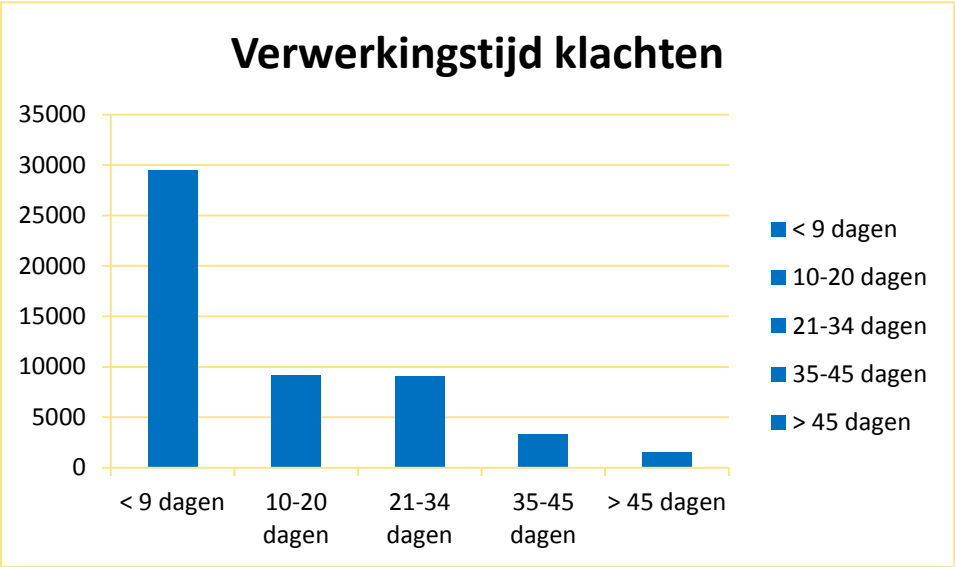
Elke klacht wordt gecodeerd en opgevolgd door De Lijn in de beschikbare CRM-tool. De data die de klachtenbehandelaars hierbij genereren, is de bron voor bijsturing van de dienstverlening van De Lijn en dit op continue basis.

3.2. Streven naar efficiëntie en kwaliteit

In 2018 werd het streven van de Klantendienst naar efficiëntie en kwaliteit danig op de proef gesteld.

We zien namelijk een toename van het aantal klantenreacties, die de Klantendienst echter verwerkt zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit (Tabel: Verwerkingstijd klantenreacties).

Grafiek 1: Verwerkingstijd klantenreacties



Bijkomend heeft de medewerker klantenreacties enkele nieuwe taken tot zich genomen om de klant beter te bedienen. Zo kreeg de Klantendienst bijkomende informatieve en uitvoerende rechten van andere interne diensten die betrekking hebben op ‘reizigersinformatie’ en ‘verkopen’.

Dagelijks worden klantenreacties inhoudelijk doorgenomen. Klantenreacties die impact hebben op de publieke veiligheid, de persoonlijke integriteit en het imago, worden geëscaleerd en behandeld met de hoogste prioriteit.

De gemiddelde afhandeltijd van een klacht bedraagt nu 13 dagen. Dit is langer dan de voorgaande jaren, maar begrijpbaar in de huidige context van digitalisering en verandering. Het verhoogde aantal reacties is behandeld zonder personeelsstijging binnen de Klantendienst.

We blijven trots zeggen dat we nog steeds 97,30% van de klachten afhandelen binnen de 45 kalenderdagen, zoals vereist door het klachtendecreet. We blijven echter streven naar een effectieve afhandeltermijn onder de 8 kalenderdagen.

Voor 2019 zal het team van klachtenbehandelaars blijven inzetten op 'klantgerichte kwaliteit'. 'Klantgerichte kwaliteit' bereik je door naar duurzame oplossingen te zoeken op vraag van de klant. Niet enkel de klant voorzien van een antwoord binnen een gestelde termijn, maar vooral inzetten op het betrekken van de verantwoordelijken uit de regio opdat er een structurele oplossing op het terrein wordt uitgewerkt en de stem van de klant de betrokken afdelingen bereikt .

3.3. Verzoeningen

Binnen onze reisvoorwaarden vind je onder meer de rechten en de verplichtingen van de reizigers en deze van De Lijn. De medewerkers van de Klantendienst maken gebruik van deze leidraad om de klant tegemoet te komen bij een klacht. Dit kan onder de vorm van terugbetalingen of compensaties.

KRS 72018102923: *Een reiziger maakte gebruik van 2 gratis sms-tickets die hij verkreeg via een promotionele actie. De tickets werden echter aangerekend door een technische fout. De Lijn onderzocht de klacht en de klant werd via de mobile operator terugbetaald.*

KRS 62018030633: *Een ouder meldde ons dat ze een jaarabonnement had aangekocht voor de schoolgaande zoon, toen ze vernam deze recht had op een gratis probeerabonnement voor de maand september. De Lijn bezorgde het gezin 2 lijnkaarten van 16€ als compensatie. Dit is de prijs van een Buzzy Pazz voor 1 maand.*

Waar nodig, en bij herhaalde klachten, zal de medewerker klantenreacties ook tijd vrijmaken om de reiziger telefonisch te contacteren. Door te luisteren, begrip te tonen en te erkennen dat iets is fout gelopen, komt de Klantendienst de reiziger ook tegemoet. Suggesties van de klant worden genoteerd en zijn een start voor bemiddeling.

Het voorbije jaar kwam de Klantendienst tussen in 2.324 klantenreacties via een compensatie. 1.892 klanten werden tegemoet gekomen in de vorm van lijnkaarten en 432 klanten zijn financieel gecompenseerd. Het bedrag dat hier tegenover staat, bedraagt € 20.301,61.

Jonge tramfanaat wordt beboet voor zwartrijden – passie beloond met privé-rondleiding

Op maandag 29 oktober 2018, neemt een veertienjarige jongen, in Westende-Bad de tram richting Knokke. Niet omdat hij in Knokke moet zijn, maar omdat hij gefascineerd is door trams en het hele traject van de kusttram wil afreizen. Bij het opstappen, valideert hij zijn Lijnkaart. Aangekomen in Knokke, blijft hij op de tram zitten en keert hij met hetzelfde voertuig terug.

Op de terugweg krijgt hij in Oostduinkerke-Bad controle. Hij toont zijn Lijnkaart aan de controleur van De Lijn, waarbij deze vaststelt dat deze niet gevalideerd is voor de terugweg. Daarop krijgt de jongen een boete van 107 EUR. De moeder van de jongen stuurt een brief naar De Lijn om de situatie toe te lichten en verzoekt om een kwijtschelding van de boete. Haar zoon zou het reglement letterlijk geïnterpreteerd hebben (hij bleef zitten op dezelfde tram met dezelfde chauffeur) en ging er daarom vanuit dat hij niet voor een nieuwe rit moest betalen.

Omstandigheden worden in rekening gebracht en tramfanaat krijgt persoonlijke rondleiding

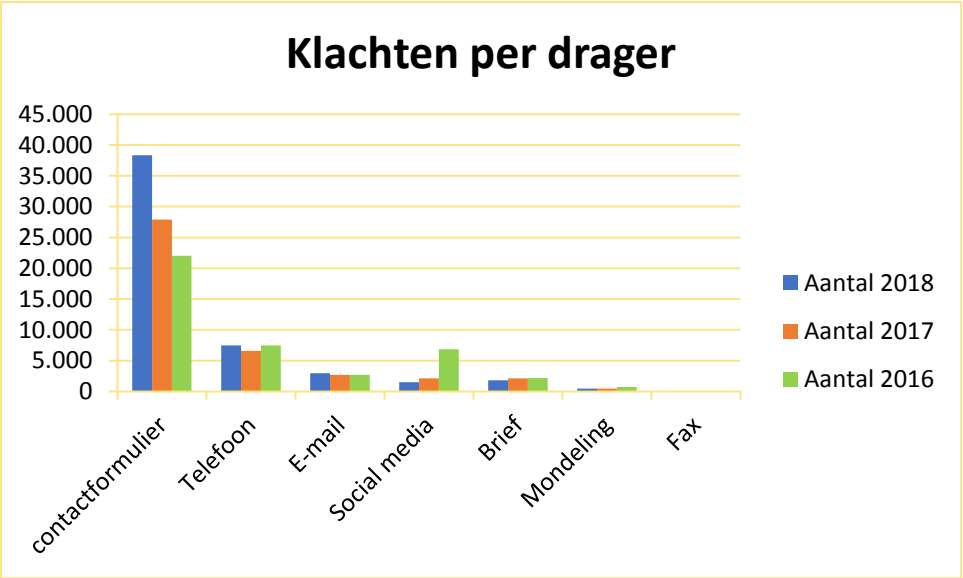
De Lijn heeft contact opgenomen met de moeder van de jongen. De Dienst Boetes heeft meer inlichtingen ingewonnen en de specifieke omstandigheden in acht genomen. De boete werd daarop eenmalig kwijtgescholden. Om de minder gelukkige ervaring om te zetten in een leuke belevenis, heeft De Lijn vervolgens een persoonlijke rondleiding aangeboden aan de jonge tramfanaat en zijn moeder in de nieuwe tramstelplaats in Oostende. Daar werd enthousiast op ingegaan en deze rondleiding is dan ook doorgegaan op 27 december, onder de persoonlijke begeleiding van de regiomanager Kust. Uiteindelijk is dit enorm in de smaak gevallen en blikt de familie terug op een leuke ervaring.

3.4. Communicatiekanalen

De Lijn blijft inzetten op betere proactieve informatieverstrekking. Hierbij wordt maximaal gebruik gemaakt van de beschikbare sociale media, de website en de app van De Lijn. Door maximaal gebruik te maken van deze kanalen kunnen we klanten sneller en beter informeren over wijzigingen in de dienstregeling als gevolg van storingen en omleidingen en hen zo beter behoeden voor verrassingen onderweg. Op die manier hopen we reeds een aantal klachten te voorkomen.

De Lijn ontvangt de klachten van klanten voornamelijk via het contactformulier op de website. De tendens van de vorige jaren wordt stevig verdergezet (tabel: klachten per drager)

Grafiek 2: klachten per drager



Klachten[1] worden voornamelijk gecommuniceerd via het online contactformulier. Het is steeds beschikbaar, laagdrempelig en op maat van de digitale gebruiker. Als drager capteert dit kanaal 73% van alle klachten. Bij de opstart van de Klantendienst (referentiejaar 2014) was dit nog 59%.

[1] Klacht: In het online contactformulier maakt de reiziger een keuze tussen een 'vraag' stellen of een 'melding' doen. Meldingen worden steeds opgenomen in CRM. De inhoud bepaalt of het als klacht wordt genoteerd.

Andere kanalen blijven constant in gebruik met uitzondering van sociale media. De online-community (tabel: sociale media) van De Lijn blijft namelijk stijgen. Onze communicatie via sociale media verbetert jaarlijks en we kunnen steeds vlugger en correcter antwoorden op gestelde vragen. Onbeantwoorde vragen en gevoelige meldingen, worden in CRM verwerkt als klacht wanneer de klant gekend is. Negatief sentiment van onze volgers op sociale media, wordt niet als klacht gedefinieerd.

Tabel 1: Sociale Media

	91.677 (+13%)		80.355 (+7%)
	5.601 (+16%)		5.212 (+94%)

Opmerking: de procentuele stijgingen verhouden zich tot 2017

Chauffeur beschuldigd van racisme – camerabeelden zetten dit recht

De Lijn ontving een reactie waarin één van onze chauffeurs wordt beschuldigd van racisme. Op twitter werd opgeroepen om een klacht hierover massaal te delen.

De Lijn neemt elke klacht over racisme ernstig. Omdat we niet oordelen op basis van één tweet, hebben we meerdere bronnen geraadpleegd. De betrokken medewerkster heeft haar versie kunnen geven, enkele getuigen werden bevraagd en de camerabeelden van de bus werden bekeken.

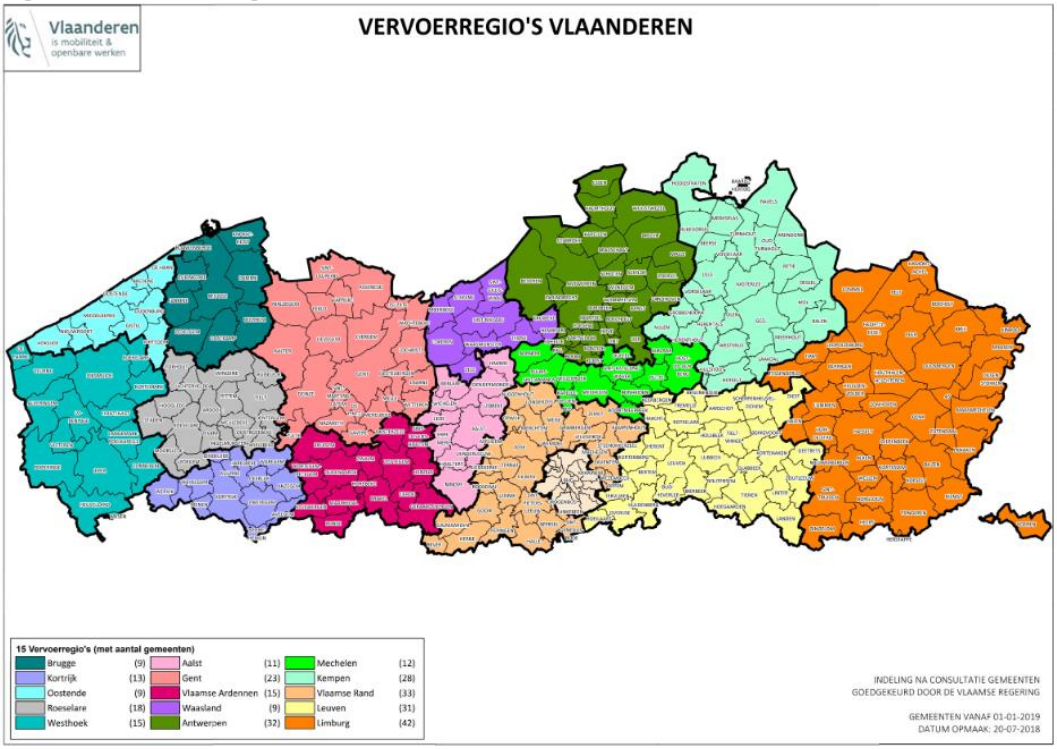
De melder van het incident heeft de situatie verkeerd ingeschat. Het handelt niet om racisme, maar een samenloop van omstandigheden die hebben geleid tot ongelukkige communicatie.

We hebben de juiste boodschap overgemaakt aan de persoon die het voorval heeft gemeld. De camerabeelden werden overgemaakt aan de politie die de zaak onderzocht.

3.5. Meegaan in de verandering

In 2017 heeft De Lijn eerste stappen gezet om te komen tot een nieuwe organisatie die klaar moet zijn voor een geliberaliseerd stads- en streekvervoer. De nieuwe organisatie kreeg vorm in 2018 waarbij de interne werking afgestemd werd op vervoerregio's (regio's: Westhoek, Oostende, Roeselare, Brugge, Kortrijk, Gent, Waasland, Vlaamse Ardennen, Aalst, Vlaamse Rand, Mechelen, Antwerpen, Kempen, Leuven, Limburg).

Figuur 1: Vervoersregio's Vlaanderen



De klachtenbehandelaar zal vanaf 2019 klachten niet meer doorspelen tot op het niveau van de provinciale entiteit, maar zal deze signaleren aan de verantwoordelijke vervoerregiomanagers die de klacht verder lokaal kunnen escaleren indien wenselijk.

De werkzaamheden van de klachtenbehandelaar zijn ook onderhevig aan verandering. Niet alleen de gewijzigde interne werking gericht op vervoerregio's, maar ook de doorgedreven digitalisering liggen hier aan de hebben natuurlijk een impact.

De medewerker klantenreacties heeft in 2018, samen met de Dienst Abonnementen en de Lijnwinkels, de stap gezet om de eigen bevoegdheden verder uit te breiden. Dit heeft voor gevolg dat de medewerker klantenreacties zelf in staat is om een aantal klachten verder af te handelen zonder dat de klant zich nog moet wenden tot de Dienst Abonnementen of de Lijnwinkel. Zo kan de medewerker klantenreacties nu zelf ook geblokkeerde M-Cards vrijgeven.

Ook Operaties helpt de medewerker klantenreacties door het dagelijks vrijgeven van ritinformatie. De voertuigen van De Lijn zijn immers uitgerust met een GPS-ontvanger die de doorkomst aan haltes registreert. Deze gegevens zijn nuttig om de klant in zijn verhaal bij te staan, met aandacht voor de juiste reisweg en halte.

In 2019 zal de verwerking en opvolging van verloren voorwerpen centraal verlopen via de Klantendienst. Vandaag zitten we in volle transitie om van deze nieuwe uitdaging een succesverhaal te maken ten gunste van de klant.

4. Klachtenbeeld

4.1. De cijfers – algemeen

In 2018 registreerde de Klantendienst 52.528 klachten. Het aantal klachten waar de Vlaamse Ombudsman bemiddelde tussen de reiziger en De Lijn, daalde echter vorig jaar met 8% in vergelijking met 2017.

Tabel 2: klachten naar codificatie

Aantal gemelde klachten volgens codificatie	2018
01. AANBOD / PLANNING	3360
02. STIPTHEID	14136
03. AANSLUITING	278
04. PRIJS & BETALINGSWIJZE	201
05. BOETES	587
06. INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN	1662
07. VOERTUIGEN	571
08. VEILIGHEIDSGEVOEL	341
09. SERVICE	17006
10. INFO	2029
11. AUTOMATEN	291
12. eSHOP	9
13. VERVOERBEWIJZEN	10614
14. VERLOREN	137
15. SCHADEDOSSIERS	716
16. ALGEMEEN	358
17. ALGEMENE REISVOORWAARDEN	56
18. TOEGANKELIJKHEID	176
Eindtotaal	52528

Het klachtenbeeld van De Lijn toont al enkele jaren hetzelfde patroon, namelijk een focus op 'service' en 'stiptheid'.

In 2017-2018 werd een nieuwe tendens waargenomen. De transitie naar de MoBIB-kaart zorgde voor extra klantenreacties onder de codificatie 'vervoerbewijzen'. Hetzelfde geldt voor de lancering van de M-kaart (digitale vervoerbewijs) die gepaard ging met een aantal technische issues in de beginfase.

Wijzigingen doorgevoerd in 2018 op het bus- en tramnet hebben niet geleid tot meer klachten. Het aantal ontvangen klachten over 'aanbod', 'planning' en 'aansluiting' blijft stabiel.

In andere klachtendomeinen tekenen we voornamelijk een daling op. We ontvangen minder klachten over 'infrastructuur', 'voertuigen' en 'tarieven'. We hopen dat deze tendens aanhoudt in 2019.

4.2. Service

Voor de reiziger is de chauffeur de ambassadeur als het gaat over 'dienstverlening' en 'klantvriendelijkheid'. Service verlenen, begint bij de bestuurder van de bus of tram. Het is dan ook niet vreemd dat De Lijn volop inzet op goede vaardigheidstrainingen.

In de basisopleiding van de chauffeur neemt men alle aspecten onder de loep. Niet enkel het goed en veilig rijden is belangrijk, maar ook moet de chauffeur vriendelijk en behulpzaam zijn en dit op maat van de klant.

In de voortgezette opleidingen voor chauffeurs (modules vakbekwaamheid), die jaarlijks doorgaan, gaat men dieper in op dienstverlening. Elk jaar volgt de chauffeur minimaal 1 opleiding om zijn vakbekwaamheid op peil te houden. Een greep uit cursussen die in 2018 werden aangeboden:

Verbeteren van rijgedrag en handelen in noodsituaties

- Defensief rijgedrag
- Comfort en noodsituaties
- Ongevallenpreventie
- Ecologisch en economisch rijden

Omgaan met conflicten en hierbij professioneel handelen

- Belang van een goede fysieke gezondheid
- Agressievrij werken
- In dialoog met de klant
- Op 1 lijn met de klant

Aandacht hebben voor andersvaliden en diversiteit

- Professioneel handelen in diversiteit
- Toegankelijkheid

Ook worden chauffeurs individueel begeleid. Onder de noemer van coaching wordt de chauffeur tijdens zijn dienstuitvoering bijgestaan door een ervaren instructeur. De indrukken die de

instructeur krijgt van de rit worden besproken en indien nodig worden opleidingsafspraken gemaakt om bij te sturen. In 2018 werden 1.969 chauffeurs individueel begeleid.

Het blijft nuttig om chauffeurs professioneel te ondersteunen en hen vaardiger te maken in de uitoefening van hun werk. Eén derde van alle klantenklachten worden immers toegeschreven aan 'service' (32.38%).

De grootste stijging van klachten onder de noemer 'service', zit vooral bij ***'Halte voorbijrijden'***.

De alertheid van de bestuurder wordt soms serieus op de proef gesteld als hij/zij een halte nadert. Niettemin is het voor de reiziger nooit leuk als hij/zij een rit mist en misschien helemaal geen alternatieven meer heeft.

KRS 7201895342: *De Klantendienst ontving een melding dat de bus meermaals bijna voorbij de halte is gereden, ondanks het feit dat de reiziger tijdig aanstalten heeft gemaakt om de bus te doen stoppen. De reiziger vraagt of de halteverlichting hersteld kan worden om zo de zichtbaarheid te verhogen. De Klantendienst bezorgde de melding aan de betrokken dienst voor verdere opvolging en gaf de tip om dit ook rechtstreeks te melden aan de dienst mobiliteit van de gemeente of stad. Zij zijn immers verantwoordelijk voor het onderhoud.*

De verklaringen die we ontvangen waarom bestuurders haltes overslaan, zijn terug te brengen tot 3 categorieën:

- Zichtbaarheid van de reiziger
- Bezettingsgraad van de bus
- Dienstorder van de bus

De zichtbaarheid van de reiziger heeft niet altijd met de infrastructuur van haltes te maken. Vaak geeft de reiziger zelf onvoldoende duidelijk of niet tijdig aan dat hij/zij de bus wil doen stoppen. Zo staat in de gids voor de reiziger als tip: *"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".*
In 2018 heeft De Lijn hieromtrent sensibiliseringscampagnes gevoerd met publicaties in gemeentelijke infobladen.

De 'bezettingsgraad' (lees overbezetting) is voor de chauffeur een reden om een halte over te slaan. De buschauffeur is immers verantwoordelijk voor de veiligheid van reizigers op een bus. Indien de chauffeur weet dat er een andere bus volgt, zal hij/zij misschien vlugger beslissen om de halte niet aan te doen.

De communicatie met de reiziger over het ‘dienstorder’ van de bus kan ook leiden tot misverstanden. Als de buschauffeur de verkeerde boodschap projecteert op de bestemmingsaanduider van het voertuig of de reiziger heeft een bus voorbij zien rijden die de halte niet moet aandoen, kan de reiziger het gevoel krijgen dat de chauffeur de halte bewust overslaat, wat vervolgens leidt tot een klacht.

Elke melding van de Klantendienst wordt onderzocht door Operaties. Als blijkt dat een chauffeur in de fout is gegaan, wordt dit opgenomen in zijn persoonlijk dossier. Met de komst van teamcoaches (start 1 februari 2019) zal de opvolging en begeleiding van chauffeurs nog versterkt worden.

Een ander aandachtspunt bij service zijn de ‘***conflicten met chauffeurs’***. Zowel de conflicten met reizigers als met andere weggebruikers zijn toegenomen.

In het najaar van 2018 lanceerde De Lijn een ‘complimentencampagne’, een campagne voor meer wederzijds respect tussen reiziger en chauffeur. De Lijn ontving op korte termijn meer dan 2.000 complimenten. Chauffeurs kregen vooral veel complimenten over ‘service’ en ‘vriendelijkheid’. Reizigers appreciëren vooral een goede rijstijl, hulpvaardigheid en een vriendelijke goedendag, wat een aandachtspunt is in onze opleiding 'Op 1 lijn met de klant'

We ontvingen ook meldingen over chauffeurs die een **'verkeerde reisweg'** nemen.

KRS 7201864783: Op 10 september meldde ons een klant dat de bus niet was komen opdagen aan een tijdelijke halte. De kinderen die daar de bus wilden nemen, kwamen hierdoor te laat op school. Als reiziger reken je op een correcte service, daarom verwachten we van onze chauffeurs dat ze de juiste omleidingsweg volgen. De klantendienst bracht hier de betrokken verantwoordelijke op de hoogte met de melding dit verder op te volgen.

De Lijn hecht belang aan goed geïnformeerde chauffeurs. Elke beginnende chauffeur krijgt tijd om lijnen te verkennen. Ook bij het toewijzen van dienstorders worden chauffeur geïnformeerd over de lopende omleidingen. Het is dan ook logisch dat elke chauffeur opgevolgd wordt als hij/zij een verkeerde reisweg neemt.

4.3. Stiptheid

Een betrouwbare dienstverlening is wat de reiziger verwacht en dit het hele jaar door voor elke afgelegde kilometer[2]. Stiptheid is echter goed voor 26,91% van alle klachten.

Chauffeurs rijden in 2018 eerder wat te laat dan te vroeg, ook al zien we hier een schommelende tendens. Algemeen, nemen de klachten toe als het gaat over ***'op tijd komen'***, ongeacht of het te vroeg of te laat is.

We kunnen niet voorbij de toenemende verkeerscongestie, maar waar mogelijk blijft De Lijn inzetten op doorstromingsmaatregelen. Bij overheidsinstanties blijven we ijveren voor betere doorstromingsmaatregelen voor het openbaar vervoer, zodat onze commerciële snelheid ten opzichte van de wagen en onze stiptheid erop vooruitgaan.

Beringen, N29, segment op- en afrittencomplex en Katermeerstraat.
In december 2018 is de nieuwe inrichting van de N29 Paalsesteenweg opengesteld voor alle verkeer. Een nieuwe rijstrookindeling (zowel op de N29 als aangepast afrit E313) alsook intelligente verkeerslichten dienen de doorstroming op deze weg tussen Beringen en Paal te verbeteren.

Ook de chauffeur heeft nood aan hulpmiddelen om de doorlooptijd tijdens het rijden beter in te schatten. Momenteel lopen er een aantal technologische ontwikkelingen die de chauffeur in staat zullen stellen om op het scherm van zijn boordcomputer te zien of hij te vroeg, te laat of stipt op tijd is. De oplevering van deze extra tools is voorzien voor medio 2019.

Dit jaar ontvingen we ook heel wat klachten over '***niet gereden ritten'***. Reden hiervoor is een (tijdelijk) gebrek aan beschikbare chauffeurs, een echt knelpuntberoep.

Aanwerven van chauffeurs

Het personeelstekort werd in 2018 niet bijgebeend. Voor de 425 geregistreerde vacatures in 2018 werden 272 buschauffeurs gevonden. In 2019 gaat De Lijn intens op zoek naar 570 nieuwe chauffeurs en lanceerde hiervoor een nieuwe wervingscampagne in december die in amper 1 maand tijd reeds 786 sollicitaties opleverde[3] .

[2] Aantal gereden kilometers in 2017 - 203.991.753 (bron jaarverslag De Lijn)
[3] In 2017 ontving De Lijn gemiddeld 300 sollicitaties voor buschauffeur per maand

Bij het werven van chauffeurs bij De Lijn kijken we naar competenties en bieden we gelijke kansen aan iedereen, ongeacht leeftijd, geslacht, seksuele geaardheid, etnische afkomst of nationaliteit. In dit kader spreken we ook vijftigplussers aan voor wie het doorgaans minder evident is om gereactiveerd te worden op de arbeidsmarkt. Voorkennis is geen must, we bieden hen immers zelf een opleiding aan via onze Rijschool.

Filip Claes, HR Directeur bij De Lijn, licht toe:

"Ervaring wijst uit dat profielen die pas op late leeftijd bij De Lijn starten het zeer goed doen. Om chauffeur te worden bij De Lijn is leeftijd van geen tel: wij heten zowel jonge als oudere kandidaten welkom. We stellen vast dat met name vijftigers heel geschikt zijn voor de job. Ze hebben qua levenswijsheid al wat meer kilometers op de teller en kunnen daardoor beter relativeren. Ze gaan ook goed om met eventuele conflictsituaties of onverwachte omstandigheden op de weg. Bovendien is het voor hen vaak gemakkelijker om de familiale context – de kinderen zijn al zelfstandig of het huis uit – en de werkuren op elkaar af te stemmen. Voor velen onder hen is het een zeer bewuste keuze om een carrièreswitch te maken en chauffeur te worden. Vaak hadden ze voorheen al een job met veel sociale interactie. Onder meer een voormalig schooldirecteur, chocolatier, slager bij een warenhuisketen en zelfstandig ondernemer zijn vandaag chauffeur bij De Lijn en voeren hun job met veel arbeidsvreugde uit."

Werken aan beschikbaarheid

In 2019 zijn ook andere maatregelen vooropgesteld om tegemoet te komen aan deze klachten over 'niet-gereden ritten'. Op personeelsvlak gaat men actief aan de slag om het ziekteverzuim bij chauffeurs te verlagen. De teamcoaches en maatschappelijk assistenten[4] zullen hierbij ingeschakeld worden.

[4] De 'maatschappelijk assistent' is een welzijnswerker bij De Lijn

De teamcoach neemt een 75-tal chauffeurs onder zijn hoede, die hij/zij nauwer opvolgt en begeleidt. Als absenteïsme in het functioneren naar voren komt, zal de teamcoach de betrokken chauffeur hierover aanspreken. De maatschappelijk assistent kan in dit proces advies geven en indien nodig doorverwijzen.

Betere communicatie met de reiziger

Een andere maatregel is blijvend proactief communiceren met de reiziger. Verstoringsberichten op het busnet worden getweet en reizigers kunnen zich abonneren op nieuwsbrieven met relevante informatie. Verstoringsberichten worden ook weergegeven in de mobiele app van De Lijn. Door een betere informatieverstrekking kan de reiziger alternatieve opties overwegen en blijft hij/zij niet in het ongewisse.

Nieuw in 2019 is dat De Lijn sterker gaat inzetten om trajecten met extra technologie te monitoren (IVU). We stappen immers over van een analoog-systeem naar een modern digitaal systeem. De volgende stappen zijn reeds in volle voorbereiding. Alle bestaande reizigers-real-time-infosystemen zullen vervolgens losgekoppeld worden van het oude analoge systeem en gekoppeld worden aan de nieuwe digitale centrale bron van real-time-informatie van IVU, waardoor de real-time reizigersinformatie aanzienlijk zal verbeteren inzake kwaliteit. In een eerste fase zullen alle busstations stapsgewijze gekoppeld worden aan IVU. Daarna volgen onmiddellijk alle andere reizigers-info-systemen**.**

4.4. Vervoerbewijzen

De Lijn zet in op de verdere digitalisering van haar vervoerbewijzen, dit in de vorm van abonnementen en tickets. Acties die De Lijn in dit kader genomen heeft in 2018, hebben geleid tot een aantal technische issues en informatieve vragen.

502.000 abonnementen zijn in 2018 overgezet van karton op een digitale drager, de MoBIB-kaart. Deze ingrijpende omslag heeft logischerwijze voor extra klachten gezorgd. De Lijn heeft nu zo goed als alle abonnees overgezet op MoBIB. We voorzien in 2019 dan ook een sterke daling van het aantal klachten in dit segment.

In februari 2018 werd na het M-ticket een nieuw digitaal vervoerbewijs geïntroduceerd, de M-card, een digitale tienrittenkaart. Sinds de lancering werden al 124.572 van deze vervoerbewijzen verkocht. Het grootste aandeel van klachten over vervoerbewijzen zijn toegewezen aan dit M-product (4.671 klachten). In juli kwam ook de M-daypass op de markt, goed voor 5.494 verkopen.

Tabel 3: M-product

Vervoerbewijs	Aantal verkopen in 2018
M-ticket	653.692
M-card	124.572
M-daypass	5.494

Om de technische problemen ter harte te nemen, werd bij De Lijn een interne cel opgericht 'MOVE'. Deze dienst geeft een intense ondersteuning aan alle medewerkers die in contact komen met de nieuwe digitale producten. Kinderziektes horen nu eenmaal bij digitalisering. Doch, door te digitaliseren verhogen we het gebruiksgemak en comfort voor de klant.

Al de klanten met technische vragen of klachten (3.213 vragen, 4.671 klachten) zijn individueel verder geholpen en indien nodig gecompenseerd. Een tijdsintensief proces wat heel wat druk legt op de voorlichters van De LijnInfo en de medewerkers van de Klantendienst. Er wordt echter intensief gewerkt aan een oplossing voor een groot deel van de vragen en klachten: de introductie van een digitale account voor de klant. We hopen deze oplossing nog tijdens het eerste kwartaal van 2019 te lanceren.

4.5. Toegankelijkheid, diversiteit en discriminatie

4.5.1. Toegankelijkheid

De Lijn streeft naar een permanente verbetering van haar toegankelijkheid. Toegankelijkheid is niet alleen van belang voor mensen met een handicap. Iedereen heeft baat bij een gebruiksvriendelijke, veilige en comfortabele leefomgeving.
Belangrijkste realisaties voor 2018 waren: meer toegankelijke voertuigen, de uitrol van 'Meer Mobiele Lijnen'en de uitrol klantvriendelijk onthaal voor personen met een beperking.

Toegankelijke voertuigen
Eind 2018 was 96 % van de bussen en 56 % van de trams toegankelijk. Conform de beheersovereenkomst zullen tegen 2020 alle bussen toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers, bij de trams is 85 % toegankelijk tegen 2025.

Halteploegen monitoren toegankelijkheidstatus van de haltes
De halteploegen van De Lijn maken gebruik van een mobiele applicatie voor het haltebeheer waarmee ze ook de toegankelijkheidsstatus van de haltes opnemen. Dit biedt de garantie dat de data up to date blijft. De toegankelijkheidsdata zijn geïntegreerd in de reizigersinformatie en wordt getoond op de **routeplanner** en de andere reisinformatie (zoals de doortochttabellen en de informatie op halteniveau).

Planmatige aanpak toegankelijke haltes d.m.v. 'Meer Mobiele Lijnen' (MML)
Het (her)aanleggen van de haltes in Vlaanderen is de bevoegdheid van de wegbeheerder. Uit de inventaris blijkt dat slechts 26 procent van de haltes toegankelijk is voor personen met een mobiliteitsbeperking met assistentie. Zonder assistentie is dit 10 procent. Bijna 5 procent heeft een tactiele geleiding voor blinden en slechtzienden. Om tot een aanvaardbaar aandeel toegankelijke haltes te komen wordt een planmatige aanpak vooropgesteld. Hiervoor wordt het concept 'Meer Mobiele Lijn' (MML) naar voor geschoven. Op een MML worden toegankelijke voertuigen ingezet en heeft meer dan de helft van de haltes een toegankelijkheidsstatus. Om het concept kenbaar te maken werd in 2018 een proefprojecten met vijf 'Meer Mobiele Lijnen' opgezet. Na een positieve evaluatie werd op 3 december 2018 het MML concept uitgerold naar 57 lijnen. Op een MML hoeven rolstoelgebruikers niet meer te reserveren voor een rit met bus of tram. Het is onze doelstelling om alle haltes in eigen beheer volledig toegankelijk te maken. Het overgrote deel van de haltes - ongeveer 35.000- zijn in beheer van de wegbeheerder, de stad, de gemeente of het Vlaams Gewest. Binnenkort bezorgt De Lijn aan de 15 vervoerregio's een lijst met haltes die ze best eerst toegankelijk maken.

Het VRT Journaal en Radio 2 De inspecteur brachten hier op 3 december een reportage over met rolstoelgebruiker Cor Van Damme van de organisatie Onafhankelijk Leven: https://vrtnws.be/p.e0ZkQdALB: 57 bus- en tramlijnen De Lijn beter toegankelijk voor personen met een handicap

Klantvriendelijk onthaal voor personen met een beperking
In 2018 volgde 668 chauffeurs de opleiding vakbekwaamheid 'Toegankelijkheid' die de chauffeurs inzicht verschaft over het bewust klantvriendelijk omgaan met mensen met een handicap. In totaal hebben nu 3171 chauffeurs deze opleiding gekregen.

4.5.2. Diversiteit en discriminatie
De Lijn voert al enkele jaren een diversiteitsbeleid. De meldingen die hieruit voortvloeien, helpen om gerichte acties te kunnen nemen richting het diversiteitsplan.

In 2018 werd diversiteit (visie + sensibiliseringsfilmpje) geïntegreerd in de basisopleiding en het onthaal voor chauffeurs en werd de eerder ontwikkelde opleiding 'professioneel handelen in diversiteit' die chauffeurs kunnen volgen om hun vakbekwaamheidsattest te behouden, verder uitgerold (500 chauffeurs volgden deze opleiding in 2018). Daarnaast kregen alle medewerkers van de lijnwinkels een gecombineerde opleiding rond interculturele communicatie en toegankelijkheid (klantvriendelijk onthaal voor reizigers met een beperking).

We lanceerden op 21 maart (internationale dag tegen racisme en discriminatie) een filmpje onder het motto: “Met vooroordelen komen we nergens, enkel samen gaan we vooruit”. Vijftig diverse medewerkers van De Lijn stapten voor de gelegenheid samen uit ‘hun hokje’ om te ontdekken dat we veel meer gemeenschappelijk hebben dan we op het eerste zicht vermoeden. Het filmpje werd verspreid via sociale media (33.000 keer bekeken via Facebook, 8000 keer via LinkedIn, …) en wordt ook verder intern gebruikt in opleidingen.

Twitterbericht “Anna is Anders” – Leerlingenvervoer Roosdaal

Anna heeft door haar handicap bijzondere aandacht nodig. Sinds het schooljaar 2018-2019 bedraagt echter de busreis naar school meer dan 2 uur voor een enkele rit.

De mama van Anna uit hierover haar ongenoegen aan de verantwoordelijke busvervoer en de schooldirectie. Beide kunnen haar niet helpen, omdat de routes vastliggen en niet gewijzigd mogen worden. Er wordt doorverwezen naar De Lijn.

De Lijn heeft de situatie onderzocht en een aangepaste planning voorgesteld waardoor Anne minder lang onderweg is.

Nu onderzoekt De Lijn of nog andere trajectoplossingen of scenario’s beter uitkomen.

Wordt vervolgd….

5. Administratieve boetes

Met het uitschrijven van meer dan 95.000 boetes en verwittigingen, bereikt De Lijn een nieuw record (grafiek: administratieve boetes)

Verlenging gedoogbeleid PMH

Ook de dienst administratieve boetes werd het afgelopen jaar geconfronteerd met klanten die de overstap maken van kartonnen abonnement naar de digitale MoBIB-kaart. Klanten die recht hebben op een PMH-abonnement (PMH: gratis abonnement voor personen met een handicap), konden met het oude vervoersbewijs reizen tot 01/01/2018. Vanaf dan moeten ook deze reizigers gebruik maken van de MoBIB-kaart, die de drager is van hun PMH-abonnement.

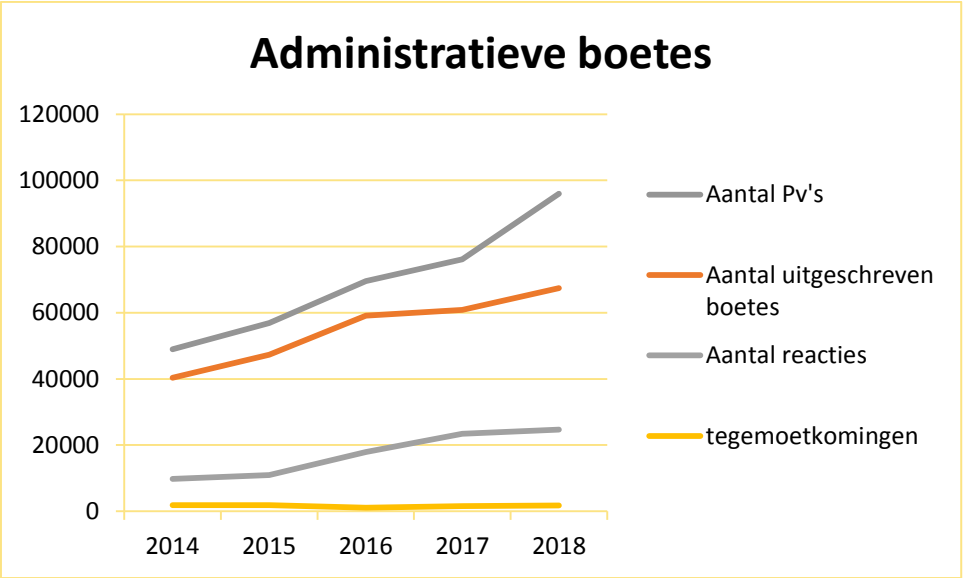
Er werd een gedoogperiode (01/01/2018 - 01/07/2018) in het leven geroepen om de overgang vlot te laten verlopen. Controleurs gaan reizigers met een kartonnen PMH-abonnement niet verbaliseren, doch hen aansporen om naar een lijnwinkel te gaan en zich te voorzien van een MoBIB-kaart. In de periode van januari tot april werden ook informatieve posters in voertuigen opgehangen.

Echter werd vastgesteld in de maand juli, toen werd overgegaan tot het effectief verbaliseren, dat er nog heel wat kartonnen abonnementen in de omloop waren. De controleurs stelden proces-verbaal op, kartonnen abonnementen werden ingehouden en deze reizigers ontvingen een boete voor zwartrijden. Er werden veelvuldige klachten genoteerd en de Vlaamse Ombudsman bemiddelde bij De Lijn.

Uiteindelijk werd in overleg tussen alle partijen het gedoogbeleid verlengd tot 14/01/2019. De boetes voor zwartrijden werden omgezet naar een verwittiging voor 'abonnement vergeten'.

Het rapport over de werking van de dienst Administratieve Boetes (zie bijlage 2) geeft aan dat één op drie boetes betwist wordt. Deze betwistingen leiden echter niet tot een additionele klachtenbehandeling in CRM. De betwistingen worden immers autonoom afgehandeld door de dienst Administratieve boetes.

Grafiek 3: Administratieve boetes



Aantal pv's	totaal aantal opgemaakte proces verbalen
Aantal uitgeschreven boetes	het aantal opgemaakte pv's min het aantal 0-boetes
Aantal reacties	totaal aantal reacties ontvangen
Tegemoetkomingen	geen geldelijke vordering

Daarenboven worden door de dienst controle ook verwittigingen uitgeschreven in plaats van dadelijk te verbaliseren. Dit om de reiziger aan te manen zich te regulariseren. Deze verwittigingen worden uitgestuurd bij een eerste maal ‘abonnement vergeten’ en ‘abonnement vergeten te valideren’ binnen een periode van 12 maanden.

6. Besluit

Ook in 2018 vonden reizigers de weg naar de Klantendienst om hun verzuchtingen te uiten. Het gros van alle klachten kunnen we toewijzen aan 'service', 'stiptheid' en 'vervoerbewijzen'. Het is duidelijk dat we ons sterker zullen moeten inzetten om het aantal klachten terug te brengen.

De Lijn zal zich ook in 2019 engageren om chauffeurs kwalitatief op te leiden en te coachen. De reiziger apprecieert namelijk vriendelijke chauffeurs die alert en behulpzaam zijn. We hopen hiermee het tij te doen keren met nog meer service gerichte chauffeurs.

De Lijn moet samen met gemeenten en steden blijven inzetten op goede doorstromingsmaatregelen. Er moeten betere voorrangsregels komen voor het openbaar vervoer opdat we onze stiptheidsgarantie kunnen nakomen en een volwaardig alternatief kunnen zijn voor de wagen. Dit is eens te meer belangrijk nu het fileprobleem toeneemt.

De Lijn heeft met nieuwe vervoerbewijzen de weg naar digitalisering definitief ingeslagen. De kartonnen lijnkaarten zullen in 2019 definitief verdwijnen. We zijn er zeker van dat de klant het gemak van de nieuwe vervoerbewijzen zal waarderen.

Tot slot willen we nog een dankwoord richten:

Veel dank aan de klachtenbehandelaars die, ondanks de verhoogde druk, kwaliteit in hun antwoord naar de reizigers vooropstellen.

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

Bijlage(n): Aantal 2

Bijlage 1: Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2018

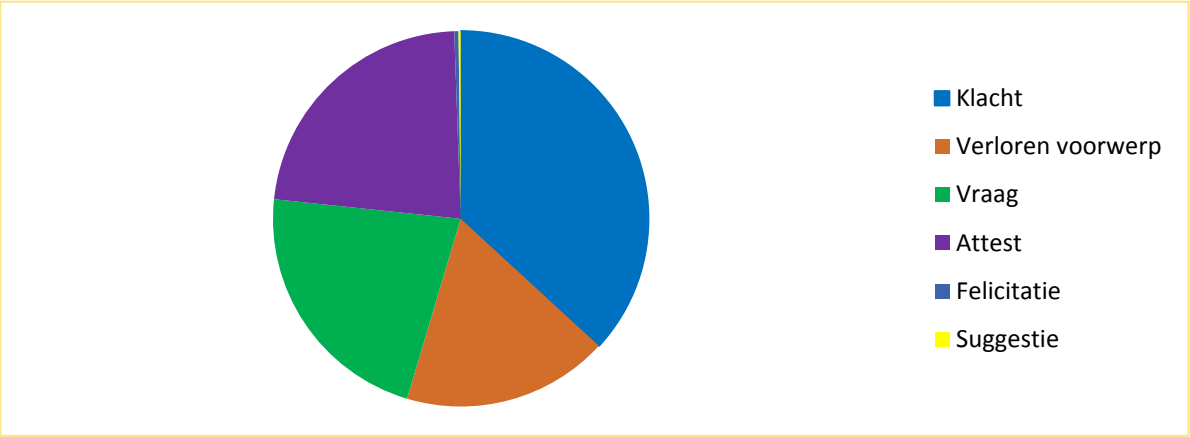
- Aantal gemelde klachten
- Aantal geregistreerde contacten met De Lijn
- Aantal gemelde klachten per drager
- Aantal gemelde klachten volgens codificatie
- Aantal gemelde klachten volgens codificatie – detail
- Afhandeltermijnen

Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2018

Aantal gemelde klachten	
Aantal 2018	**Aantal 2017**
52.528	41.899

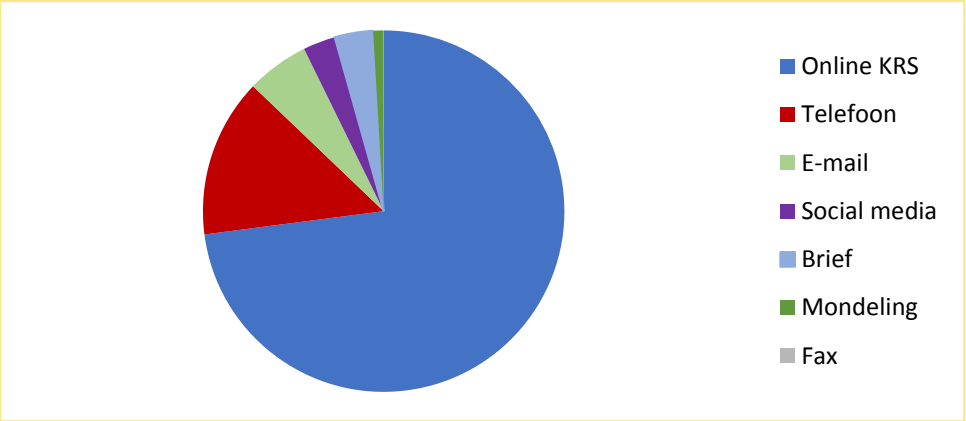
Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2018

Aantal geregistreerde contacten met De Lijn		
Soort klantenreactie	**Aantal 2018**	**Aantal 2017**
Klacht	52.528	41.899
Verloren voorwerp	25.361	22.877
Vraag	31.453	20.563
Attest	32.490	20.380
Felicitatie	523	586
Suggestie	263	249
Som:	**142.618**	**106.554**



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2018

Aantal gemelde klachten per drager				
Medium ontvangst	**Aantal 2018**	**Aantal 2017**	**% verschil**	**% aandeel 2018**
contactformulier	38.314	27.893	37,36%	72,94%
Telefoon	7.463	6.579	13,44%	14,21%
E-mail	2.939	2.694	9,09%	5,60%
Social media	1.515	2.142	-29,27%	2,88%
Brief	1.807	2.134	-15,32%	3,44%
Mondeling	485	453	7,06%	0,92%
Fax	5	4	25,00%	0,01%
Som:	**52.528**	**41.899**	**25,37%**	**100,00%**



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2018

Aantal gemelde klachten per drager	2018	2017
01. AANBOD / PLANNING	3360	3409
02. STIPTHEID	14136	12014
03. AANSLUITING	278	259
04. PRIJS & BETALINGSWIJZE	201	333
05. BOETES	587	622
06. INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN	1662	1745
07. VOERTUIGEN	571	631
08. VEILIGHEIDSGEVOEL	341	342
09. SERVICE	17006	15506
10. INFO	2029	2159
11. AUTOMATEN	291	278
12. eSHOP	9	17
13. VERVOERBEWIJZEN	10614	3458
14. VERLOREN	137	114
15. SCHADEDOSSIERS	716	592
16. ALGEMEEN	358	199
17. ALGEMENE REISVOORWAARDEN	56	49
18. TOEGANKELIJKHEID	176	161
Codificatie nieuw/correctie	0	11
Eindtotaal	**52528**	**41899**

Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2018

Aantal gemelde klachten volgens codificatie - detail	2018	2017	% verschil
02.03 STIPTHEID - rit niet gereden	7883	6010	31%
09.01.05 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	4357	3756	16%
13.06.05 M-TICKET - Technisch	4198	14	29886%
02.02 STIPTHEID - te laat gereden	3773	3815	-1%
09.01.06 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met klanten (geen geldconflicten)	2911	2521	15%
09.01.04 SERVICE CHAUFFEURS - rijgedrag	2382	2237	6%
02.01 STIPTHEID - te vroeg gereden	2187	1900	15%
09.01.13 SERVICE CHAUFFEURS - verkeerde reisweg	1554	1595	-3%
13.04.06 MOBIB - kaart	1554	475	227%
09.01.07 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	1428	1229	16%
01.05 AANBOD - capaciteitsproblemen	1268	1078	18%
06.01 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Toestand halte-infrastructuur	880	846	4%
01.06 AANBOD - omleiding (route)	689	743	-7%
15.01 SCHADEDOSSIERS - Aangifte	679	536	27%
13.01.04 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Omruiling	614	524	17%
05. BOETES	587	622	-6%
09.01.01 SERVICE CHAUFFEURS - vriendelijkheid	511	551	-7%
09.01.10 SERVICE CHAUFFEURS - mobiel gebruik	480	410	17%
13.03.08 ABONNEMENTEN - Aanvraag	455	177	157%
09.09 SERVICE PERSONEEL - staking	451	428	5%
13.03.06 ABONNEMENTEN - Wijziging contactgegevens	439	259	69%
09.01.08 SERVICE CHAUFFEURS - tarief-en geldconflicten	429	433	-1%
01.01 AANBOD - frequentie / amplitude	405	405	0%
10.06.01 WEBSITE / APPS - Routeplanner / dienstregelingen	400	391	2%

10.01.01 HALTES - Dienstregelingen	384	369	4%
13.02.04 SMS-TICKET - Terugbetaling	321	258	24%
01.02 AANBOD - trajectaanpassing / uitbreiding / verzoek om bijkomende halte(naam) / afschaffing halte	304	415	-27%
13.06 VERVOERBEWIJZEN - M-TICKET	299	10	2890%
10.01.02 HALTES - Omleidingen	298	273	9%
02. STIPTHEID	293	289	1%
01.07 AANBOD - herstructuringen exploitatie	278	332	-16%
06.06 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Lawaaihinder - Trillingen - Rook	269	267	1%
11.05 AUTOMATEN - Defecten automaten	263	243	8%
08.02 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	252	245	3%
07.02 VOERTUIGEN - mankementen	225	252	-11%
13.03.05 ABONNEMENTEN - Voordeeltarieven (DINA, PMH, 65+)	225	85	165%
13.04 VERVOERBEWIJZEN - MOBIB	222	125	78%
09.11.01 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET - gedrag en optreden personeel Lijnwinkel/loket	221	170	30%
16. ALGEMEEN	218	142	54%
06.02 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Locatie halte	211	224	-6%
13.03.04 ABONNEMENTEN - Terugbetaling	211	113	87%
13.03.07 ABONNEMENTEN - Duplicaat	211	83	154%
13.03 VERVOERBEWIJZEN - ABONNEMENTEN	206	183	13%
09.01.14 SERVICE CHAUFFEURS - stationnementen	202	143	41%
10.01.03 HALTES - Real-time informatie	201	335	-40%
03.01 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting de Lijn/ De Lijn	192	187	3%
09.01.03 SERVICE CHAUFFEURS - informatieverschaffing	186	174	7%
13.03.01 ABONNEMENTEN - Aankoopwijze	186	95	96%
10.07 INFO - Reisinformatie	184	181	2%
09.02.01 SERVICE CONTROLEURS - gedrag en optreden	177	138	28%
13.01.05 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Restsaldo	169	152	11%
04.03 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodatagebruik	161	249	-35%
09.04.03 SERVICE BELBUSCENTRALE - correctheid reservatie	160	91	76%
06.07 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Spoor- en	150	177	-15%

bovenleidingen, busbanen, bustroken, verzinkbare paaltjes			
09.04.08 SERVICE BELBUSCENTRALE - procedure belbus	145	326	-56%
09.01 SERVICE CHAUFFEURS	143	124	15%
09.01.16 SERVICE CHAUFFEURS - verkeerde lijnfilm	136	136	0%
09.01.09 SERVICE CHAUFFEURS - roken	132	105	26%
13.01 VERVOERBEWIJZEN - PRODATA-VERVOERBEWIJZEN	130	130	0%
16.07 ALGEMEEN - commerciële aanbiedingen	126	17	641%
14.01 VERLOREN - Voorwerp	113	92	23%
09.01.15.01 SERVICE CHAUFFEURS - racisme (religie)	104	71	46%
13.03.09 ABONNEMENTEN - Online abonnementen	102	99	3%
13.06.04 M-TICKET - Terugbetaling	102	29	252%
13.03.03 ABONNEMENTEN - Gebruiksvoorwaarden	101	49	106%
07.03 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	99	88	13%
07.01 VOERTUIGEN - comfort en ruimte	97	111	-13%
09.10.01 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - procedure abonnementendienst	96	101	-5%
01.09 AANBOD - melding tijdelijke verstoring	87	101	-14%
13.04.01 MOBIB - algemeen	86	99	-13%
01. AANBOD / PLANNING	85	114	-25%
09.04.01 SERVICE BELBUSCENTRALE - vriendelijkheid	85	43	98%
01.10 AANBOD - tijdelijk aanbod (evenementenvervoer, examens, oudejaar)	84	53	58%
13.04.05 MOBIB - Uitnodiging	84	22	282%
03.02 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting de Lijn/ andere	83	67	24%
06.03 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Verzoek om bijkomende halte-infrastructuur	81	119	-32%
13.01.03 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Gebruiksvoorwaarden	81	70	16%
08.01 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	80	76	5%
13.02.05 SMS-TICKET - Technisch	80	31	158%
13.01.02 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Prijs	75	70	7%
10.06.06 WEBSITE / APPS - Persoonlijk profiel	74	57	30%
10.06 INFO - WEBSITE / APPS	65	72	-10%
10.01.03.02 HALTES - Defect bord	64	75	-15%

09.01.15 SERVICE CHAUFFEURS - discriminatie	60	41	46%
10.06.08 WEBSITE / APPS - Werking applicaties	60	37	62%
07.04 VOERTUIGEN - aard van het ingezette materiaal	59	53	11%
09.11.04 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET - bereikbaarheid Lijnwinkel/loket	59	55	7%
09.04.05 SERVICE BELBUSCENTRALE - bereikbaarheid	58	73	-21%
18.03 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	57	44	30%
01.12 AANBOD - andere	56	93	-40%
09.05.01 SERVICE KLANTENDIENST - procedure klantenreacties	54	29	86%
13.03.02 ABONNEMENTEN - Prijs	53	43	23%
13.04.03 MOBIB - Administratiekost	53	10	430%
09.01.02 SERVICE CHAUFFEURS - voorkomen	46	56	-18%
09.03.02 SERVICE DE LIJNINFO - kennis en informatie	43	27	59%
06. INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN	42	76	-45%
10.03 INFO - CAMPAGNES - OPMERKINGEN MET BETREKKING TOT CAMPAGNES	42	67	-37%
13.01.01 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Aankoopwijze	42	44	-5%
13.02 VERVOERBEWIJZEN - SMS-TICKET	42	40	5%
13.03.10 ABONNEMENTEN - fiscaal attest	40	20	100%
10. INFO	39	51	-24%
01.08 AANBOD - aanvraag speciaal vervoer / leerlingenvervoer / evenementenvervoer	38	20	90%
07.05 VOERTUIGEN - sluiten deuren bus	37	43	-14%
13.06.03 M-TICKET - Gebruiksvoorwaarden	37	4	825%
18.01 TOEGANKELIJKHEID - haltes	37	42	-12%
10.01 INFO - HALTES	36	54	-33%
13.04.04 MOBIB - Communicatie en informatie	36	15	140%
13. VERVOERBEWIJZEN	35	26	35%
01.04 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/NMBS	34	21	62%
18.02 TOEGANKELIJKHEID - premetro	34	21	62%
09.08 SERVICE PERSONEEL - algemeen	33	18	83%
09.11 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET	33	66	-50%
13.06.01 M-TICKET - Aankoopwijze	33	4	725%
09.04.02 SERVICE BELBUSCENTRALE - kennis en informatie	30	25	20%

10.06.07 WEBSITE / APPS - Technisch defect	30	25	20%
10.06.09 WEBSITE / APPS - Inhoud applicaties	30	22	36%
09.02.05 SERVICE CONTROLEURS - frequentie controle	29	46	-37%
13.04.02 MOBIB - Interoperabiliteit	29	30	-3%
06.04 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Gebouwen	28	36	-22%
07.06 VOERTUIGEN - sluiten deuren tram	28	29	-3%
10.06.04 WEBSITE / APPS - Inhoud / lay-out	26	20	30%
15.02 SCHADEDOSSIERS - Lopende dossiers	26	26	0%
09.03.04 SERVICE DE LIJNINFO - bereikbaarheid	25	23	9%
10.01.03.01 HALTES - Foutieve informatie	24	23	4%
01.03 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	23	24	-4%
04.01 PRIJS - opmerkingen m.b.t. algemeen tarief	23	33	-30%
09.01.11 SERVICE CHAUFFEURS - felicitaties	23	0	
14.02 VERLOREN - Abonnement	22	16	38%
18.06 TOEGANKELIJKHEID - Rolstoelen en scootmobiels	22	26	-15%
18. TOEGANKELIJKHEID	21	20	5%
07. VOERTUIGEN	19	29	-34%
09.13 SERVICE ANDERE DIENSTEN (Boetes, FinAdmin,…)	19	34	-44%
13.02.01 SMS-TICKET - Aankoopwijze	19	34	-44%
09. SERVICE	16	28	-43%
17. ALGEMENE REISVOORWAARDEN	15	15	0%
10.06.10 WEBSITE / APPS - technische fout app	14	13	8%
13.02.02 SMS-TICKET - Prijs	14	19	-26%
09.03.01 SERVICE DE LIJNINFO - vriendelijkheid	13	11	18%
09.04 SERVICE BELBUSCENTRALE	13	27	-52%
09.04.07 SERVICE BELBUSCENTRALE - no show van de klant	13	18	-28%
09.11.03 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET - beschikbaarheid vervoerbewijzen in Lijnwinkel/loket	13	20	-35%
09.12.02 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - beschikbaarheid vervoerbewijzen in extern voorverkooppunt	13	9	44%
04.02 PRIJS - opmerkingen m.b.t. voordeel- of doelgroeptarief	12	36	-67%
09.02 SERVICE CONTROLEURS	12	9	33%
09.07 SERVICE LEERLINGENVERVOER - correctheid uitvoering	12	12	0%

13.02.03 SMS-TICKET - Gebruiksvoorwaarden	12	14	-14%
09.03 SERVICE DE LIJNINFO	11	9	22%
09.10 SERVICE ABONNEMENTENDIENST	11	19	-42%
10.05.01 (LIJN)FOLDERS - inhoud	11	16	-31%
15. SCHADEDOSSIERS	11	30	-63%
17.01 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Huisdieren	11	8	38%
09.01.15.04 SERVICE CHAUFFEURS - handicap	10	5	100%
11.01 AUTOMATEN - beschikbaarheid vervoerbewijzen via automaten	10	14	-29%
11.04 AUTOMATEN - gebruiksgemak automaten	10	14	-29%
13.06.06 M-TICKET - Fiscaal attest	10	0	
08. VEILIGHEIDSGEVOEL	9	21	-57%
09.05 SERVICE KLANTENDIENST	9	7	29%
12. eSHOP	9	17	-47%
17.02 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - fiets	9	7	29%
09.10.04 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - bereikbaarheid	8	6	33%
10.02.03 PUBLICITEIT - Publiciteit op voertuigen	8	9	-11%
17.03 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Buggy's	8	4	100%
07.07 VOERTUIGEN - nieuwe voertuigen	7	26	-73%
09.01.12 SERVICE CHAUFFEURS - meertaligheid	7	2	250%
09.02.02 SERVICE CONTROLEURS - kennis en informatie	7	11	-36%
10.06.02 WEBSITE / APPS - Netplannen	7	10	-30%
09.01.15.05 SERVICE CHAUFFEURS - taal	6	2	200%
09.05.04 SERVICE KLANTENDIENST - bereikbaarheid	6	6	0%
10.05 INFO - (LIJN)FOLDERS	6	15	-60%
13.05 VERVOERBEWIJZEN - Begeleiderskaart	6	1	500%
17.04 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Eten en drinken	6	8	-25%
01.11 AANBOD - GROEPSVERVOER	5	4	25%
04. PRIJS & BETALINGSWIJZE	5	15	-67%
09.01.15.06 SERVICE CHAUFFEURS - andere	5	16	-69%
10.01.04 HALTES - Huisregels / Halteregels (verboden te roken)	5	5	0%
10.04.02 SOCIAL MEDIA - Verstoringsberichten	5	1	400%
10.05.02 (LIJN)FOLDERS - beschikbaarheid	5	21	-76%

17.06 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Bagage	5	2	150%
18.04 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	5	7	-29%
09.10.02 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - vriendelijkheid	4	3	33%
09.12 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN	4	3	33%
11.03 AUTOMATEN - informatie i.v.m. automaten	4	1	300%
16.01 ALGEMEEN - facturatie	4	3	33%
16.02 ALGEMEEN - sollicitatie	4	26	-85%
03. AANSLUITING	3	5	-40%
09.06 SERVICE VERSTERKINGSRITTEN EN EVENEMENTENVERVOER - correctheid uitvoering	3	0	
10.04.01 SOCIAL MEDIA - algemeen	3	1	200%
10.06.03 WEBSITE / APPS - Beschikbaarheid publicaties	3	8	-63%
16.08 ALGEMEEN - enquêtes	3	6	-50%
01.11.01 AANBOD - GROEPSVERVOER - Info	2	2	0%
01.11.02 AANBOD - GROEPSVERVOER - Aanvraag	2	4	-50%
09.02.03 SERVICE CONTROLEURS - voorkomen	2	1	100%
09.05.02 SERVICE KLANTENDIENST - vriendelijkheid	2	0	
10.02.02 PUBLICITEIT - Publiciteit aan haltes	2	3	-33%
10.04 INFO - SOCIAL MEDIA	2	1	100%
11. AUTOMATEN	2	4	-50%
11.02 AUTOMATEN - beschikbaarheid automaten	2	2	0%
13.06.02 M-TICKET - Prijs	2	2	0%
14. VERLOREN	2	6	-67%
16.05 ALGEMEEN - filmen	2	2	0%
17.05 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Vooraan opstappen	2	5	-60%
06.05 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Overkopen van halte-infrastructuur	1	0	
09.01.15.02 SERVICE CHAUFFEURS - gender/geslacht	1	2	-50%
09.01.15.03 SERVICE CHAUFFEURS - seksuele geaardheid	1	2	-50%
09.04.06 SERVICE BELBUSCENTRALE - meertaligheid	1	0	
09.12.01 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - personeel externe verkooppunten	1	1	0%
10.02 INFO - PUBLICITEIT	1	1	0%
16.03 ALGEMEEN - schoolopdrachten	1	1	0%

09.02.06 SERVICE CONTROLEURS - meertaligheid	0	1	-100%
09.12.03 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - bereikbaarheid externe voorverkooppunten	0	1	-100%
10.06.05 WEBSITE / APPS - Gemeentepagina's	0	3	-100%
16.04 ALGEMEEN - bedrijfsbezoek	0	1	-100%
16.06 ALGEMEEN - lessenpakket	0	1	-100%
18.05 TOEGANKELIJKHEID - Blue Assist	0	1	-100%
Codificatie nieuw	0	11	-100%
Eindtotaal	52528	41899	25,37%

Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2018

Afhandeltermijnen

	2018	2017
% klachten afgehandeld binnen 45 kalenderdagen	97,30%	99,69%
Gemiddelde afhandeltijd klachten	13	8

Bijlage 2: Rapport administratieve boetes De Lijn 2018

1. Algemeen

In 2018 werden er 96.015 PV's uitgeschreven (*dd. 10/01/2019)*.

Tot op heden ontvingen we 24.654 (25,68%) reacties (1ste fase procedure) en 7.627 (7,94%) verzoekschriften (2de fase procedure).

2. Reacties – 1ste fase procedure

We ontvingen in totaal 24.654 (25,68%) reacties op 96.015 PV's.

Van het aantal ontvangen reacties (24.654) werden er in totaal 756 (3,07%) geseponeerd en 7.476 (30,32%) resulteerden in een 0-euro boete en dit volgens onderstaande verhouding:

Aantal dossiers met reactie	Abonnement vergeten – 0-euro boete	Andere - Reactie gegrond - Seponeren	Reactie ongegrond – Niet seponeren
24.654	7.476	756	16.422

Daarenboven zijn er nog 21.096 dossiers waarin een 0-euro boete werd opgelegd voor de vaststelling 'Abonnement vergeten' of 'Abonnement vergeten valideren' waar de klant echter geen reactie indiende.
Hierdoor werden in totaal 756 dossiers geseponeerd en resulteerden 28.572 dossiers in een 0-euro boete in de eerste fase van de procedure.

3. Verzoekschriften – 2de fase procedure

We ontvingen in totaal 7.627 (7,94%) verzoekschriften. Deze verzoekschriften worden opgedeeld in 'Verzoekschrift na (niet-gegronde) reactie' (tweede reactie van klant) en 'Verzoekschrift zonder reactie' (eerste reactie van klant).

Verzoekschriften na reactie:

Totaal Aantal	Verzoekschrift gegrond – seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongegrond	Percentage
2.902	198	6,82 %	2.704	93,18 %

Verzoekschriften zonder reactie:

Totaal Aantal	Verzoekschrift gegrond – seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongegrond	Percentage
4.725	351	7,43 %	4.374	92,57 %

In totaal werden 549 (7,2 %) verzoekschriften als gegrond beoordeeld. 7.078 (92,8%) verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.
Daarnaast werden 412 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 (756 + 28.572 dossiers) en tweede (549 + 412 dossiers) fase voor 30.289 dossiers.

Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat, voor de in 2018 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	Verzoek-schriften	VZS gegrond - Seponeren	VZS ongegrond	Totaal aantal - Reactie + VZS	Totaal aantal geen geldelijke vordering	Totaal geen geldelijke vordering %
96.015	24.654	28.572	756	16.422	7.627	549	7.078	32.281	30.289	31,54%

DEPARTEMENT
MOBILITEIT &
OPENBARE
WERKEN

KLACHTENRAPPORT

10 februari 2019

Vlaanderen
is mobiliteit &
openbare werken

mow.vlaanderen.be

1 Mobiliteit in beweging ... 3
2 Werkpunten uit rapport Ombudsdienst 2018 ... 4
2.1 Rapporteren 4
2.2 informeren 5
2.3 Dienstverlening en klantvriendelijkheid 5
3 De cijfers ... 7
3.1 Wat is een klacht? 7
3.2 242 klachten via Contactpunt 8
4 De klachten ... 9
4.1 Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid 9
4.1.1 Technische keuring en homologatie 9
4.1.2 Lange wachttijden 10
4.1.3 Afsluiten van wachtrijen 10
4.1.4 Klantonvriendelijkheid 10
4.1.5 Milieutest, tweedehandskeuring en lichten 11
4.1.6 Diverse klachten rond technische keuring en homologatie 11
4.1.7 Uniformiteit bij autokeuringscentra 12
4.1.8 Rijopleidingen en examencentra 12
4.1.9 Feedback bij rijexamens 12
4.1.10 Toezicht op examencentra 13
4.1.11 Rijgeschiktheidsonderzoek door CARA 13
4.1.12 Speed pedelecs 13
4.2 Stafdienst 14
4.2.1 Vaarbewijzen 14
4.2.2 Overdracht naar DVW 15
4.2.3 Bemiddeling 16
4.3 Beleid 16
4.4 Maritieme Toegang 17
4.5 Verkeerscentrum 17
4.6 Xperta en Organisatie 18
5 De toekomst ... 19

1 MOBILITEIT IN BEWEGING

De voornaamste taken van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (DMOW) zijn het verzamelen en delen van expertise, het voorbereiden van beleid, het ondersteunen van de agentschappen binnen het beleidsdomein en het verzekeren van de maritieme toegang tot de Vlaamse zeehavens. In de beleidsvoorbereiding en ondersteuning van agentschappen was er tot voor kort weinig rechtstreeks contact met de burger.

Met de zesde staatshervorming is er heel wat veranderd. Verschillende bevoegdheden werden overgeheveld naar Vlaanderen en voor DMOW had dat belangrijke gevolgen. Er moesten nieuwe processen uitgetekend worden, er moest snel nieuwe kennis opgebouwd worden (want die was niet altijd meegekomen van het federale niveau) en er waren plotseling veel meer contacten met de burger.

Ook op het vlak van bewustzijn rond mobiliteit is er in Vlaanderen heel wat in beweging. Nog niet zo lang geleden spraken enkel specialisten over onderwerpen zoals combimobiliteit, basisbereikbaarheid, Mobility as a Service (MaaS), Mobilidata en vervoerregio's. En wie had er al gehoord van een speed pedelec? Nu zijn dat begrippen die geregeld in de media verschijnen.

Dergelijke ingrijpende veranderingen brengen vanzelfsprekend de nodige problemen en groeipijnen met zich mee. Dit klachtenrapport geeft een beeld van de inspanningen die we leveren om op een klantvriendelijke manier met onze burgercontacten om te gaan.

2 WERKPUNTEN UIT RAPPORT OMBUDSDIENST 2018

Vorig jaar kregen we een aantal terechte bemerkingen van de Vlaamse Ombudsdienst. We vatten hieronder samen wat de belangrijkste werkpunten waren en we schetsen hoe we daarmee aan de slag zijn gegaan. In de realiteit hangt alles samen, maar voor de duidelijkheid splitsen we de werkpunten en onze aanpak op in drie delen:

1. rapporteren,
2. informeren,
3. dienstverlening en klantvriendelijkheid.

2.1 RAPPORTEREN

Een eerste opmerking van de Vlaamse Ombudsdienst ging over het **gebrek aan rapportering**. Binnen DMOW was er nog geen degelijke registratie van contacten met de burger in het algemeen en van klachten in het bijzonder. Er was ook geen duidelijk meldpunt voor de burger, die dus overal terecht kwam. De afdelingen organiseerden zich wel, maar het was zeer moeilijk en arbeidsintensief om goed te rapporteren, omdat iedereen het op zijn manier deed.

Aanpak

Sinds 1 januari 2018 vangen we deze problemen op met een **centraal Contactpunt** waar burgers met hun vragen, meldingen en klachten terechtkunnen. Op de verschillende websites worden mensen ook naar dat Contactpunt verwezen. Zo hebben we nu een beter zicht op de vragen en bezorgdheden van de burger.

In 2019 gaan we nog een stap verder. We investeren momenteel in een **CRM-systeem** dat ons moet helpen om alle contacten te centraliseren en te registreren. Daarnaast wordt er gewerkt aan een duidelijke klachtenprocedure, geënt op de werking van 1700.

2.2 INFORMEREN

Een tweede opmerking van de Vlaamse Ombudsdienst ging over de informatie die DMOW gaf (of niet gaf). De informatie zat op heel veel verschillende plaatsen en vaak was die **te moeilijk, onvolledig of verouderd.**

Aanpak

Ook met dit werkpunt zijn we aan de slag gegaan. Ten eerste hebben we ongeveer 15% van de bestaande webpagina's verwijderd en zijn heel wat webpagina's geactualiseerd. Waar vroeger informatie over een bepaald onderwerp verspreid was over verschillende websites, hebben we die nu zoveel mogelijk ontdubbeld en gebundeld – voornamelijk op Mobiel Vlaanderen. Verder hebben we onze vindbaarheid in zoekmachines verbeterd.

Ten tweede stapten we als piloot mee in het **project Webplatform Vlaanderen**, het nieuwe webplatform van de Vlaamse overheid (lancering 21 maart). Aan de hand van de feedback die we via het Contactpunt kregen, kwamen we te weten dat er bij de burger veel onduidelijkheid heerste over de thema's rijopleiding en homologatie van voertuigen. Deze thema's werden daarom op een klantvriendelijke manier uitgeschreven.

We gingen niet van start met bestaande (online) informatie, maar organiseerden workshops om alle informatie te inventariseren en vanaf nul op te bouwen vanuit het standpunt van de gebruiker. In samenwerking met Informatie Vlaanderen/1700 gingen we aan de slag om alle teksten lezersgericht uit te schrijven. Zo streven we naar heldere informatie, die niet langer zendergericht is, maar vooral focust op de belangrijkste vragen en noden van de burger. De informatie over rijopleidingen is reeds op vlaanderen.be gepubliceerd. De informatie over homologaties volgt.

In 2019 zetten we in op het verder uitwerken van informatie op het Webplatform. Via criteria als impact op de maatschappij, budget, effort enzovoort bepalen we de prioriteiten en stellen we een roadmap op.

2.3 DIENSTVERLENING EN KLANTVRIENDELIJKHEID

De derde belangrijke opmerking van de Vlaamse Ombudsdienst: **ontoereikende dienstverlening**. door onduidelijke procedures, te weinig uniformiteit, moeilijke bereikbaarheid en lange termijnen.

Aanpak

De beslissing om (nog meer) in te zetten op een integrale, burgergerichte aanpak gaat verder dan de aanpak van onze online informatie. We streven naar een **cultuurverandering** binnen het hele departement, met medewerkers die klantgericht zijn en die klachten op een constructieve manier behandelen.

We maken onze communicatie klantgerichter, en digitaliseren en stroomlijnen de achterliggende processen en dienstverlening. Een doorgedreven samenwerking met de dienst 1700 is daarbij belangrijk, gecombineerd met de uitrol van een degelijk klachtenplatform. De samenwerking met 1700 en het gebruik van een centraal Contactpunt verbeteren onze bereikbaarheid en uniformiteit naar de burger toe.
Een doorgedreven stroomlijning en digitalisering van onze processen en dienstverlening zal zorgen voor minder lange wachttijden, minder complexe procedures en meer klantvriendelijkheid. Het departement is bezig met het uitwerken van een enterprise-architectuur - gebaseerd op Microsoft Dynamics CRM en Webplatform Vlaanderen - waarbinnen uniforme, gestandaardiseerde en klantgerichte toepassingen en loketten ontwikkeld kunnen worden.

3 DE CIJFERS

In 2018 registreerden we 7.573 klantencontacten: 51% ontvingen we via het nieuwe Contactpunt, 49% kwam nog binnen via algemene mailboxen.

Dat betekent dat we voor iets meer dan de helft van de contacten een volledig zicht hebben op de aard van de klacht en hoe die werd behandeld. Contacten via de algemene mailboxen werden niet altijd voldoende verwerkt in het Contactpunt, waardoor ze ook minder gedetailleerd werden geregistreerd. We bouwen ons Contactpunt en ons klantenmanagement via CRM in 2019 verder uit, zodat we alle klachten, vragen en meldingen systematisch kunnen registreren.

3.1 WAT IS EEN KLACHT?

Een correcte registratie begint bij de **juiste bepaling van wat we als klacht categoriseren**. De registratie stond in 2018 nog niet helemaal op punt. We merkten bij controle op dat een aantal klachten foutief werden gecategoriseerd als een melding en dat we veel contacten als een klacht registreerden terwijl die:

- niet voor het departement bestemd waren;
- over een beleidskwestie gingen en niet over de werking van het departement;
- of klachten betrof waarvoor er een duidelijke beroepsprocedure bestaat.

Daarom zetten we de definiëring van een klacht uit het klachtendecreet om in een duidelijke en werkbare definitie waar iedereen mee aan de slag kan.

Een ander aandachtspunt is de sterkere **opvolging** van de klachten. Zo registreerden we contacten en werden die beantwoord, maar was het niet altijd duidelijk hoe de opvolging verliep. Het proces naar dat antwoord toe en het (interne) proces dat volgt op het antwoord moet beter in kaart worden gebracht.

Om dit te bereiken beheren we klachten in de toekomst nog meer centraal. Zo krijgen we een beter zicht op de volledige afhandeling en kunnen we structurele problemen gemakkelijker detecteren en aanpakken. CRM zal een cruciale factor worden in de betere opvolging.

3.2 242 KLACHTEN VIA CONTACTPUNT

De onderstaande tabel geeft de klachten weer die we in het Contactpunt registreerden. Die worden verder in dit rapport nog uitgediept.

Technische keuring en homologatie	180
Andere	27
Examencentrum	17
Rijopleiding - kandidaat bestuurders	7
Vaarbewijzen	4
Geregeld vervoer	2
Speed pedelecs	2
Maritieme Toegang	2
CARA	1

De meeste klachten gaan over de **technische keuring en homologaties** (180). Verder in dit rapport vindt u een meer gedetailleerde schets van de klachten én van de stappen die we nemen om die klachten in de toekomst te voorkomen.

Het thema 'Andere' gaat over verschillende onderwerpen. Daarbij moesten we burgers geregeld doorverwijzen (bijvoorbeeld naar hun gemeentebestuur, De Lijn, BAM, AWV, de eigen werkgever), omdat de klacht niet over de werking van DMOW zelf ging.

De belangrijkste klachten gingen over:

- Sluipverkeer dat volgens burgers veroorzaakt wordt door het invoeren van de kilometerheffing.
- De slechte staat van het wegdek en dan vooral van de fietspaden.
- Fietsvergoedingen.
- Geluidshinder door het verkeer.

Over de examencentra voor het behalen van het rijbewijs ontvingen we 17 klachten. Over de rijopleiding kwamen er 7 klachten bij ons terecht. Het (niet) behalen van een rijbewijs is vanzelfsprekend heel klachtgevoelig. Meer uitleg over deze thema's vindt u in het hoofdstuk van het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid.

In 2018 ontvingen we 4 klachten over de vaarbewijzen. Ook hier is het al dan niet slagen voor een examen een gevoelig thema en de verwerkingstermijnen blijven een aandachtspunt. Gezien het hier een sterk operationele activiteit betreft, zal in 2019 de bevoegdheid voor uitreiking van de vaarbewijzen overgeheveld worden naar De Vlaamse Waterweg nv. Verder in dit rapport leggen we uit hoe we de overgang vlot laten verlopen en hoe we de dienstverlening naar de burger willen verbeteren.
De klachten over speed pedelecs gingen over het gevaar dat de gebruikers zelf ervaren en over het gevaar dat de andere (zwakke) weggebruikers ervaren. Dit komt voornamelijk omdat de speed pedelec al bij al een vrij nieuw vervoersmiddel is waarover nog veel onduidelijkheid heerst.

4 DE KLACHTEN

4.1 VLAAMS HUIS VOOR DE VERKEERSVEILIGHEID

Het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid heeft binnen ons departement de meeste rechtstreekse contacten met de burger. Vaak gaat het om gevoelige thema's: technische keuring, homologaties, rijopleidingen, examens ... Het is dan ook niet verwonderlijk dat de meeste klachten die we krijgen voor deze afdeling zijn.

Hieronder geven we een overzicht van het soort klachten. Daarbij maken we de opdeling tussen de technische keuring en homologatie enerzijds, en rijopleidingen en examencentra anderzijds.

4.1.1 Technische keuring en homologatie

Met de zesde staatshervorming is de bevoegdheid voor de technische keuring van voertuigen overgeheveld naar de gewesten. De Vlaamse overheid is dus bevoegd voor het toezicht op de stations voor technische keuring die op het grondgebied van het Vlaamse Gewest zijn gelegen.

Het doel van deze keuringen is om de verkeersveiligheid te verhogen door te zorgen voor een wagenpark dat technisch in goede staat verkeert. Wanneer dat niet het geval is, moeten we soms streng optreden, wat al eens voor frustraties en klachten zorgt. Een vriendelijke uitleg waarom een voertuig afgekeurd wordt en waarom de veiligheid van het voertuig belangrijk is, kan dan wonderen doen.

Geen uitnodiging ontvangen	39
Testbanken	23
Wachtrijen	23
Klantonvriendelijkheid	21
Milieutest	14
Tweedehandskeuring	13
Lichten	12
Andere	35

Een vaak gehoorde klacht is dat de klant geen uitnodiging ontving om naar de keuring te gaan. De oorzaken hiervan zijn divers:

- de adreswijziging is niet aan de gemeente doorgegeven of het lokaal bestuur heeft de adreswijziging niet doorgegeven.
- het adressenbestand van DIV is niet juist, hoewel het Rijksregister correct is.
- of er is een probleem bij GOCA (de overkoepelende organisatie voor de ondernemingen die de autokeuring doen).

De meeste problemen worden door een verkeerd adressenbestand bij DIV veroorzaakt. Dit is een federale bevoegdheid en valt dus buiten onze werking, maar we nemen dit wel op als actiepunt bij het overleg met DIV.

Het Vlaams Huis voor Verkeersveiligheid (VHV) zal ook een sensibiliseringsactie doen om mensen er attent op te maken dat ze vanaf twee maanden voor het vervallen van het keuringsbewijs spontaan langs kunnen gaan en dus niet hoeven te wachten op een uitnodiging. Daarbij zal VHV ook de app van GOCA promoten die mensen automatisch een herinnering stuurt.

Het onderwerp 'testbanken' gaat over klachten die voortvloeien uit de controle op de remmentestbank, de ophangingstest of de brug. Het gaat over twee categorieën van klachten, namelijk die waarbij de klant het resultaat van de controle betwist en die waarbij de klant schade waarneemt aan zijn voertuig net na de test of op weg naar huis.

Er is voor dit soort klachten een vaste procedure, die uithangt aan de keuringscentra. Als een burger die niet helemaal volgt en een aantal stappen overslaat, proberen we toch zelf te helpen.

4.1.2 Lange wachttijden

Nog een veel voorkomende klacht gaat over de lange wachtrijen. Sommigen maken gewag van drie uur wachten. Het is vooral voor de garagisten een groot probleem omdat het afsprakensysteem voor hen geen oplossing is. Voor deze groep moet er een degelijke oplossing komen. Voor de particulieren moeten we zeker verder inzetten op het afsprakensysteem.

4.1.3 Afsluiten van wachtrijen

Soms wordt er ook geklaagd over het afsluiten van de wachtrijen. Het keuringsstation kan bij drukte de wachtrij vroegtijdig afsluiten om zijn activiteiten op tijd te kunnen afronden. In de praktijk kan de rij dan bijvoorbeeld een uur op voorhand worden afgesloten. Klanten die in dat laatste uur naar de keuring gaan, worden geconfronteerd met een gesloten rij, wat natuurlijk niet aangenaam is. Door meer in te zetten op het afsprakensysteem kan dit probleem verdwijnen.

De keuringsstations worden uitgebaat door privéondernemingen. Het personeel volgt regelmatig opfrissingstrainingen rond klantvriendelijkheid, maar spijtig genoeg gebeurt het af en toe dat een personeelslid niet de gevraagde klantvriendelijkheid hanteert. DMOW houdt nauwgezet toezicht op de werking en de kwaliteit van de dienstverlening van de keuringsbedrijven. Klachten worden gebundeld en de onderneming wordt daar dan mee geconfronteerd om de klantvriendelijkheid te verbeteren.

4.1.4 Klantonvriendelijkheid

Klachten over klantonvriendelijkheid blijven terugkomen. Daarom heeft Het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid besloten om hiervoor een project op te starten. Op korte termijn wordt er gewerkt aan sensibilisering, en de opleiding die de controleurs (van de keuringsstations) krijgen, wordt aangescherpt. Deze kennis zal ook vaker opgefrist worden.

Op langere termijn wordt er gewerkt aan een CRM-systeem, zodat het makkelijker is om data rond bijvoorbeeld klantvriendelijkheid te capteren en de keuringsstations te evalueren. Er kan dan een label (KPI) geïntroduceerd worden voor onder andere klantvriendelijkheid. Dat label kan eventueel zichtbaar gemaakt worden in het keuringstation om het personeel op die manier aan te sporen om verantwoordelijkheid te nemen.

Dit wordt gekoppeld aan een globaal platform om ons toe te laten niet alleen efficiënter en sneller in te grijpen, maar ook trends op te vangen om tijdig bij te sturen.

4.1.5 Milieutest, tweedehandskeuring en lichten

Klachten over de milieutest komen meestal van klanten die ontevreden zijn dat de test niet is uitgevoerd, een afkeuring kregen voor een verkeerde of ontbrekende LPG-sticker, of de sanctie betwisten aangaande de roettest of 4-gassentester.

Een optie die we hier moeten bekijken, is om voor de LPG-sticker bijvoorbeeld een code 5 (groen keuringsbewijs met normale geldigheid met opmerkingen) mee te geven in plaats van een code 2 (rood keuringsbewijs met beperkte geldigheid van 14 dagen). Daarvoor moeten desgevallend de instructies aangepast worden.

Er kwamen ook klachten binnen over de tweedehandskeuring. Het gaat hier vooral over gevallen waarbij de klant een jaar nadien een afkeuring krijgt voor een gebrek en de keuring dan verwijt dat ze het gebrek bij de tweedehandskeuring niet opgemerkt hebben.

Deze categorie van klachten is moeilijk te onderzoeken omdat de feiten van een jaar eerder dateren en onmogelijk te achterhalen zijn. Het gaat hier bijvoorbeeld over een airco die niet afkoelt, geen attest voor een heringeslagen chassisnummer, roest afgedekt door modder… Hier moeten we zorgen dat er meer tijd besteed wordt aan de controles. Aan de klant moeten we duidelijk maken wat hij of zij van de Car Pass-controle kan verwachten.

Klachten over de keuring van lichten gaan meestal over de afkeuring wegens een slechte afstelling van de dimlichten. Er zijn ook gevallen waarbij klanten niet akkoord gaan met de nieuwe wetgeving, die bepaalt dat er een afkeuring is als een van de twee kentekenverlichtingen niet werkt.

4.1.6 Diverse klachten rond technische keuring en homologatie

Tot slot is er ook nog de categorie ‘Andere’ met diverse klachten over de technische keuring of homologatie van voertuigen. Het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid heeft daarbij niet altijd alle touwtjes in eigen handen, maar probeert waar mogelijk voor oplossingen te zorgen. Een denkpiste hier is om te investeren in een CRM-systeem waardoor het onder andere gemakkelijker wordt om de keuringsstations op te volgen en kwaliteitslabels aan de keuringsstations toe te kennen. De keuringsstations krijgen op die manier vlotter informatie over hun knelpunten (bijvoorbeeld klantonvriendelijkheid).

4.1.7 Uniformiteit bij autokeuringscentra

Vorig jaar kreeg DMOW nog de opmerking over het gebrek aan uniformiteit bij de autokeuringscentra waardoor er 'gewinkeld' wordt door de bestuurders. Dat blijft zeker een aandachtspunt waaraan gewerkt wordt.

4.1.8 Rijopleidingen en examencentra

Examens zijn altijd klachtgevoelig omdat het resultaat soms moeilijk in te schatten is. Als dat resultaat dan niet voldoet aan de verwachtingen, kan de teleurstelling groot zijn. Soms zijn die klachten natuurlijk ook terecht: voor zulke gevallen is er een duidelijke beroepsprocedure, maar een aantal mensen kloppen toch bij DMOW aan. Een duidelijkere boodschap op de websites rond de beroepsprocedure kan dit verhelpen. Momenteel werd ook dat soort klachten opgenomen in de lijst van het Contactpunt, maar in de toekomst zullen we die eruit filteren via een ontvankelijkheidstoets van de klachten.

Een ander soort klachten die eigenlijk niet ontvankelijk zijn, maar toch werden opgenomen, zijn klachten over beleidskwesties. Zo klaagden sommige kandidaten die het Nederlands niet als moedertaal hebben er bijvoorbeeld over dat zij de rijexamens niet langer met een tolk van de taal naar keuze kunnen afleggen, maar enkel nog met een Engelse, Franse of Duitse tolk.

Hieronder een overzicht van de klachten per thema:

Werking examencentra	17
Rijopleidingen	7
CARA	1

Een probleem bij rijopleidingen en examens is de spreiding van de bevoegdheden. Sommige onderdelen vallen onder de bevoegdheid van de Vlaamse overheid en dus onder DMOW, maar andere onderdelen zitten nog bij de federale overheid.

4.1.9 Feedback bij rijexamens

Als de burger niet slaagt voor een examen is het belangrijk dat hij feedback krijgt. Zo kan hij uit zijn fouten leren en beter worden. Inzage in foutieve antwoorden is momenteel echter niet mogelijk voor de examens van categorie C en D. In het examensysteem dat we tijdens de staatshervorming overnamen, is dit namelijk niet voorzien. Een vervanging van het examensysteem is gepland (er gebeurde al een procesanalyse).

4.1.10 Toezicht op examencentra

DMOW is verantwoordelijk voor het toezicht op de examencentra. Als we klachten krijgen over een examencentrum mogen we ons niet beperken tot het doorgeven van die klacht en nemen we onze verantwoordelijkheid op, bijvoorbeeld toen bleek dat een aantal examencentra onrechtmatig een retributie inden voor het afleggen van de risicoperceptietest met tolk. Zodra DMOW hier kennis van had, werden de examencentra aangesproken en de onterecht geïnde retributies terugbetaald.

4.1.11 Rijgeschiktheidsonderzoek door CARA

Tot slot kregen we ook een klacht over het rijgeschiktheidsonderzoek door CARA, meer bepaald over de (transparantie van de) procedure en de wachttijd. De communicatie van CARA kon hier in het algemeen beter. Het was voor de betrokkene namelijk niet duidelijk waaraan hij zich kon verwachten: omdat de arts de documenten ondertekent, verwachtte hij dat er per definitie ook een medisch onderzoek zou gebeuren. De tijd tussen contactname en de eerste reactie moest ook korter.

Intussen werden verschillende maatregelen getroffen: de website werd bijgewerkt, er is nu een document waarin de procedure wordt uitgelegd, er wordt gezocht naar een manier om klanten meer feedback te geven over de beslissing en de tijd tussen eerste contactname en eerste reactie is sterk teruggebracht (99% van de klanten krijgt binnen de vijf werkdagen een antwoordbrief).

4.1.12 Speed pedelecs

De speed pedelec is een vrij nieuw fenomeen. Uit de vele vragen (en klachten) blijkt dat de gebruikers nog moeten zoeken naar hun plaats in het verkeer.

Vanaf 11 december 2018 moest elke speed pedelec ingeschreven zijn bij de DIV en over een nummerplaat beschikken. Anders mocht je als burger niet langer met een speed pedelec op de openbare weg rijden.

Om een speed pedelec in te schrijven, heb je een goedkeuringsattest nodig. Zo'n attest is echter enkel verkrijgbaar na een homologatie(procedure) bij een erkende technische dienst. DMOW heeft op dit moment, ondanks uitgebreide contacten en de zoektocht naar een private partner, nog geen erkende technische diensten voor die homologatie.

Om de burger toch de kans te bieden om zijn speed pedelec in te schrijven bij de DIV, nam DMOW zelf het initiatief om een keuring alsnog mogelijk te maken. We organiseerden zelf enkele testdagen. Daarbij hanteerde het team Communicatie van de Stafdienst klantgerichte communicatie, zowel op Vlaanderen.be als op de website van het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid. Er liepen zo'n 400 aanvragen binnen voor de testdagen.

Aangezien het om een complex dossier met zowel Vlaamse als federale bevoegdheden ging, wisten we dat we heel wat boze reacties konden verwachten. Die reacties hadden voornamelijk betrekking op drie aspecten:

- de kostprijs;
- de strenge technische vereisten;
- de locatie.

In samenspraak met de verschillende betrokken partijen probeerden we voor elk van die drie aspecten zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de burger. Bovendien nodigden we de ombudsdienst mee uit aan tafel om samen naar oplossingen te zoeken.

Deze aanpak illustreert de richting die we uit willen gaan met ons klantenmanagement: overleg, doelgerichte en heldere communicatie, en gedigitaliseerde, goed uitgedachte procedures.

4.2 STAFDIENST

Na het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid heeft de Stafdienst de meeste rechtstreekse contacten met burgers en bedrijven. De kerntaken van de Stafdienst zijn ondersteunen, coördineren en communiceren.

De Stafdienst neemt sinds de zesde staatshervorming de aanvragen rond toegang tot het beroep, de vakbekwaamheid en het uitreiken van bekwaamheidsbewijzen in de binnenvaart op. Dit is arbeidsintensief en er is niet voldoende personeel om dit blijvend uit te voeren. Er is voor geopteerd om de bekwaamheidsbewijzen rond de binnenvaart vanaf 1 juni 2019 over te hevelen naar De Vlaamse Waterweg nv (DVW). Door het samenvoegen van taken en processen die reeds bij DVW zitten worden synergiewinsten gerealiseerd.

De Stafdienst bemiddelt ook bij noodzakelijke onteigeningen. Verder in het rapport gaan we hier dieper op in.

Het coördineren is vooral intern gericht, maar het beheer en onderhoud van het Contactpunt zal hier steeds belangrijker worden. Ook de communicatie sluit hierbij aan. Naast de verschillende websites komt er ook een databank waar het Contactpunt uit kan putten om burgers verder te helpen.

4.2.1 Vaarbewijzen

Klachten zijn voor de Stafdienst eerder zeldzaam. Als er klachten zijn, gaan die voornamelijk over de vaarbewijzen en de termijn.

Op het aanvraagformulier voor een examen staat dat kandidaten, nadat ze voor het examen geslaagd zijn, hun patent binnen de twee weken ontvangen. Dat is echter geen realistische termijn. Het examencentrum stuurt bijvoorbeeld de resultaten niet onmiddellijk door naar DMOW, maar bundelt die eerst. Dat betekent concreet dat DMOW die resultaten pas na een week (of zelfs later) krijgt en dan moeten er nog verschillende bewerkingen gebeuren (controle van identiteitsgegevens, opvragen van bijkomende attesten, foto en handtekening inscannen, badge maken, opsturen).

Daarom werd de termijn op het aanvraagformulier aangepast naar een realistische termijn van vier weken. Natuurlijk proberen we nog altijd om dit allemaal zo snel mogelijk af te handelen, maar nu heeft de burger tenminste realistische verwachtingen. De klachten werden daarna ook minder.

4.2.2 Overdracht naar DVW

De bekwaamheidsbewijzen rond de binnenvaart zullen vanaf 1 juni 2019 overgedragen worden aan de cel Binnenvaartcommissie van De Vlaamse Waterweg (DVW). Door het samenvoegen van taken en processen die reeds bij DVW zitten, worden synergiewinsten gerealiseerd. Daardoor zal de afhandeling sneller kunnen verlopen, onder andere omdat DVW de attesten van vaartijd in eigen beheer heeft. Schippers moeten zich namelijk aanmelden bij het Binnenvaartloket met hun dienstboek om de vaartijd te laten uitrekenen. Die attesten moeten dan niet meer opgevraagd en doorgestuurd worden zoals nu gebeurt.

Daarbovenop creëert DVW met het Binnenvaartloket een plaats waar burgers fysiek terecht kunnen met hun vragen en opmerkingen. De communicatie kan dan gemakkelijker, directer en duidelijker verlopen wat de dienstverlening zeker ten goede zal komen.

De Stafdienst stelt alles in het werk om die overdracht zo vlot mogelijk te laten verlopen. In een eerste fase zullen de procedures en sjablonen hertekend worden in samenwerking met DVW. Daarna wordt de communicatie op punt gesteld en blijft de Stafdienst ondersteunen. De streefdatum voor de overdracht is 1 juni 2019.

We willen ook meegeven hoe onze eerste stappen binnen het klantenmanagement toch al tot een mooi resultaat hebben geleid. Dit is de richting die we uit willen.

Op 31 december 2018 liep de opdracht af voor het examencentrum dat instond voor de binnenvaart. De nieuwe gunning was toen nog niet in orde. Die gunning moest namelijk voor de eerste keer gebeuren door DVW en zij hadden de timing uit het oog verloren. Omdat de nieuwe gunning nog niet in orde was plande het examencentrum (zonder verdere communicatie) plots geen examens meer in.

Omdat we hierover via het Contactpunt verschillende vragen binnenkregen, ging er bij de Stafdienst een alarmbelletje rinkelen. We probeerden onmiddellijk uit te zoeken wat er aan de hand was.

Intern werd meteen gecommuniceerd met de afdeling Beleid en met De Vlaamse Waterweg nv om de nieuwe gunning voor een examencentrum zo snel mogelijk rond te krijgen en om overgangsmaatregelen te voorzien. Extern werd er via verschillende kanalen gecommuniceerd zodat de kandidaten wisten wat er aan de hand was en wat ze konden verwachten.

Ondertussen worden opnieuw examens ingepland en zullen er dus ook weer patenten uitgereikt kunnen worden.

4.2.3 Bemiddeling

Burgers die als gevolg van een Vlaams infrastructuurproject onteigend worden, zijn een zeer specifieke doelgroep. Hun contact met de overheid vertrekt namelijk quasi steeds vanuit een negatief gegeven: zij moeten voor het openbaar nut hun woning, bedrijf of landbouwgrond verlaten. Ook al kan de burger rationeel de noodzaak van het infrastructuurproject begrijpen, het verlies van bijvoorbeeld zijn woning blijft emotioneel vaak erg moeilijk om te aanvaarden.

Om de getroffen bewoner, landbouwer of bedrijfsleider zo goed mogelijk doorheen dit proces te begeleiden, is er een bemiddelaar Vlaamse infrastructuurprojecten actief binnen DMOW.

De bemiddelaar begeleidt de getroffen burgers door hen zo goed mogelijk te informeren over het verloop van een onteigening, door een luisterend oor te bieden, door te zoeken naar oplossingen op maat en door een brugfunctie te vervullen.

Die persoonlijke benadering wordt door de burger veelal als positief ervaren. De burger heeft zo een uniek aanspreekpunt voor al zijn vragen en bekommernissen en wordt bijgestaan in soms complexe administratieve procedures (zoals inschrijven voor een sociale woning). De toegang tot de bemiddelaar is bovendien erg laagdrempelig, want begeleiding kan zelfs via huisbezoek.

In 2018 was de bemiddelaar actief in 10 infrastructuurprojecten, waarbij zowel bewoners (eigenaars en huurders), bedrijven en/of landbouwers getroffen waren. Er was in totaal met ongeveer 150 à 200 burgers minstens eenmaal een persoonlijk (face-to-face) contact. Een meerderheid daarvan neemt nadien gemiddeld nog een à twee keer contact op met de bemiddelaar, met een aantal specifieke vragen. Met sommigen (gemiddeld 10 à 20% van de totale groep getroffenen) volgt op dat eerste contact een echt intensief begeleidingstraject, dat doorloopt tot een nieuwe woonst gevonden wordt. De infrastructuurprojecten in 2018 betroffen zowel uitbreiding van haveninfrastructuur als (her)aanleg van wegen.

Daarnaast werd de bemiddelaar in 2018 gevraagd om op te treden als onafhankelijk bemiddelaar in twee collectieve conflicten tussen verschillende partijen (verschillende overheden – verschillende bedrijven - omwonenden), die weliswaar allebei kaderden binnen een infrastructuurproject, maar die niet gerelateerd waren aan een onteigening. Beide conflicten waren wel al aanhangig gemaakt bij een rechtbank. De doelstelling hier was om alsnog via bemiddeling tot een minnelijke oplossing te komen, om op die manier een rechterlijke uitspraak te vermijden. Beide bemiddelingsprocedures waren nog niet afgerond eind 2018.

4.3 BELEID

Zoals de naam doet vermoeden, is deze afdeling vooral bezig met beleidsvoorbereiding, -monitoring en -evaluatie. In die zin heeft ze weinig rechtstreeks contact met burgers. Klachten registreerden we niet.

4.4 MARITIEME TOEGANG

De afdeling Maritieme Toegang beheert en exploiteert de maritieme toegangswegen tot de Vlaamse zeehavens, de kunstwerken en eigendommen gelegen langs die maritieme toegangswegen. Ook zorgt Maritieme Toegang voor de aanleg en het onderhoud van de basisinfrastructuur in de zeehavens, zoals zeesluizen, havendammen, staketsels, spoorwegbermen en groenschermen met inbegrip van de ontsluitingswegen van en naar het havengebied.

Ook bij deze afdeling zijn er weinig rechtstreekse contacten met burgers. In 2018 registreerden we slechts twee klachten.

4.5 VERKEERSCENTRUM

Het Verkeerscentrum staat in voor de organisatie en de uitbouw van dynamisch verkeersbeheer op de Vlaamse hoofdwegen met als doel daar de verkeersveiligheid en de verkeersdoorstroming te bevorderen.

In 2018 hoorde het Verkeerscentrum nog bij DMOW, maar ondertussen maakt het deel uit van het Agentschap Wegen en Verkeer. Het is dus de laatste keer dat het Verkeerscentrum in ons klachtenrapport wordt opgenomen.

De meeste meldingen komen binnen via het mailadres op de website van het Verkeerscentrum. Ook via Twitter komen vragen binnen, die naar het mailadres van het Verkeerscentrum worden doorgestuurd. Er is gekozen om geen openbaar telefoonnummer ter beschikking te stellen. Komt er toch een telefonische oproep binnen, dan wordt deze naar een elektronische melding omgezet.

In 2018 waren er 705 contactnames. Alle meldingen worden door het Verkeerscentrum behandeld op een universele manier: er wordt geen onderscheid gemaakt tussen een klacht in de strikte betekenis en een andere melding. Het Verkeerscentrum probeert om zo snel mogelijk een bruikbaar antwoord te formuleren. Aankondigingen die niet correct blijken te zijn, onduidelijkheden op de website,... worden snel na de opmerking aangepast. De opmerkingen worden ook meegenomen om de operationele werking van het Verkeerscentrum effectief te verbeteren.

Elke melding wordt individueel beantwoord, maar meldingen worden niet gegroepeerd, noch per aard van de melding, noch per indiener. In elke mail wordt de burger wel attent gemaakt op de bezwaarmogelijkheden en de toegang tot de Vlaamse Ombudsdienst.

Uit de verkeerstechnische categorieën die het Verkeerscentrum hanteert, blijkt dat de meeste meldingen te maken hebben met de 'zichtbare' activiteiten van het centrum: verkeersinformatie op de website, dynamische verkeersborden en boodschappen op de weg, camera's, wegenwerken, openbaar vervoer...

Klachten over de reistijden leidden tot een betere evaluatie van het systeem. Dit leidde tot een betere monitoring, zodat de burger meer kan vertrouwen op de geprojecteerde reistijden.

4.6 XPERTA EN ORGANISATIE

Xperta is de bundeling van de technische ondersteunende diensten van DMOW: Algemene Technische Ondersteuning, Expertise Beton en Staal, Geotechniek en Waterbouwkundig Laboratorium.

Afdeling Organisatie bundelt expertise op het vlak van personeel, financiën, logistiek, juridische zaken en organisatieontwikkeling. Deze afdeling is dus voornamelijk intern georiënteerd.

Geen van deze afdelingen registreerde klachten in 2018.

5 DE TOEKOMST

We gaven al aan waar we naartoe willen met ons klantenmanagement. Belangrijke elementen daarin zijn:

- het Contactpunt, ondersteund door een nieuw CRM-systeem en een uitgewerkte klachtenprocedure
- een digitale strategie die inzet op een klantgerichtere communicatie en dienstverlening;
- en een cultuurverandering binnen het departement, die ervoor zorgt dat iedereen meer vanuit de behoeften van de burger denkt.

Als departement zetten we in 2019 sterk in op een klantgerichtere dienstverlening. Door de koppeling tussen klanten-/klachtenmanagement en communicatie beter te verankeren, waarbij een kwaliteitsvolle communicatie vragen en klachten moet vermijden. Maar ook door te sleutelen aan de back-office en achterliggende processen efficiënter te maken.

Daarom maken we begin 2019 werk van een **digitale strategie** voor het departement. Die moet niet alleen de richting uitzetten voor een **efficiënter websitebeleid**, maar slaat meteen ook een brug tussen de front- en de back office, de achterliggende **processen** die stap voor stap (verder) **gedigitaliseerd** zullen worden.

Nog een belangrijk onderdeel van de digitale webstrategie is de instap in **Webplatform Vlaanderen**, die in 2018 al is ingezet met de uitwerking van de thema's rijopleiding en homologatie op Vlaanderen.be. In 2019 zullen nog meer thema's en websites overgeheveld worden naar het gezamenlijke Vlaamse overheidsplatform. Ons departement zal daarbij ook telkens de **koppeling maken met 1700** als eerste aanspreekpunt bij vragen.

Dat moet de experts voor de eerstelijnsvragen 'ontzorgen', maar vraagt meteen ook een sterk engagement om de informatie klantgericht aan te bieden, up-to-date te houden en om als escalatiepunt gegarandeerd bereikbaar te zijn.

Het mag duidelijk zijn: ons departement gaat door een cultuurverandering. Onze dienstverlening moet (nog) meer vertrekken vanuit de behoeften van de klant, ondernemingen, burgers, collega's … Zowel in de communicatie en informatie als in de achterliggende processen en in de vragen- en klachtenbehandeling. En dus ook in de hoofden van de collega's. Met cases als de speed pedelecs en de vaarbewijzen zijn eind 2018 en begin 2019 al de eerste stappen gezet. In 2019 volgt veel meer van dat.

Nieuwe taken

Daarbovenop zullen er ook nieuwe bevoegdheden naar ons departement overgeheveld worden. Sinds eind 2018 hebben we de gesprekken daarrond opgestart.

Een volgende stap in de regionalisering betreft de toegang tot het beroep en toegang tot de markt voor een aantal specifieke sectoren die momenteel worden uitgeoefend door de FOD Mobiliteit en Vervoer, onder meer personenvervoer, goederenvervoer, luchtvaart, scheepvaart en spoorvervoer.

Het meest concrete project is de toegang tot het beroep en de toegang tot de markt voor het personenvervoer en goederenvervoer over de weg. Dat gaat ruim geschat over ongeveer 6.000 dossiers per jaar. Verwacht wordt dat de Raad van State in 2019 duidelijkheid zal brengen in welke mate deze bevoegdheid een gewestbevoegdheid wordt. In voorbereiding van een uitspraak ten gronde, werden contacten gelegd met de federale overheid en de andere gewesten, om te verzekeren dat een eventuele inkanteling naar de gewesten op een vlotte manier kan gebeuren. Dit wil zeggen dat de dienstverlening aan burgers en bedrijven te allen tijde kwalitatief verzekerd blijft.

Uit de overdracht van de vaarbewijzen hebben we veel geleerd en die lessen nemen we ook mee om deze nieuwe overdracht vlot te laten verlopen zodat de burger daar geen hinder van ondervindt.
Om vlot te kunnen reageren op onverwachte situaties zetten we in op digitalisering, op het stroomlijnen van onze organisatie en op betere externe én interne communicatie.

Rapportering klachten 2018 beleidsdomein MOW

Inhoud van het jaarverslag

1. Afdeling Scheepvaartbegeleiding

In 2018 zijn er bij de afdeling Scheepvaartbegeleiding geen klachten geregistreerd overeenkomstig het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen, zoals gewijzigd.

2. Afdeling Loodswezen

a) klachtencaptatie / manier van dataverzameling:

Klachten worden ontvangen per mail. Deze kunnen conform het klachtendecreet door iedereen van de organisatie ontvangen worden. Dit principe is ook gedragen in de organisatie. Er bestaat een algemeen mailadres voor de organisatie. In de praktijk worden klachten voor het merendeel gestuurd naar de commercieel directeur. Daarnaast worden klachten ook gericht aan de nautisch dienstchefs en de algemeen directeur. De contactgegevens van iedereen binnen de organisatie zijn voldoende gekend bij de klanten.

Via klantenenquêtes, die worden georganiseerd door MDK, wordt het klachtenbeleid van MDK bevraagd. Hieruit blijkt voor het Loodswezen dan men weet bij wie men terecht kan om een klacht in te dienen. De laatste dateert van eind 2015. Een nieuwe klantenenquête wordt gepland. Op vraag van het Loodswezen zal klachtenbehandeling opnieuw worden opgenomen in de bevraging.

b) klachtenbehandeling – procedure:

In het LIS (loodswezen informatie systeem) is een klachtenmodule ingebouwd waarbij een klacht volledig wordt geregistreerd vanaf ontvangst tot de afhandeling.

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, de factuur,...). Deze module kan tevens worden geëxporteerd in excell. Hierbij is het eenvoudig om te filteren op soort klachten, “klagers”,...

Voor hoe men een klacht dient op te volgen en in te voeren is een klachtenprocedure opgemaakt.
Iedereen die een klacht ontvangt en behandelt registreert deze in de module.
In de WIKI van het LIS staat tevens een handleiding over hoe men deze module dient te gebruiken en toe te passen.

De klachtenrapportage werd recentelijk nog voorgelegd/besproken tijdens de ISO audit

Voor wat betreft behandelingstermijnen wordt het klachtendecreet toegepast.

c) klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit:

Het klachtendecreet wordt toegepast bij de afhandeling van klachten zoals bv. de gestelde afhandelingstermijnen van 45 dagen,...

Het loodswezen heeft in 2018 de klachten, gemiddeld bekeken, volledig behandeld binnen de 5 werkdagen. Dit houdt in dat de "klager" binnen deze termijn een sluitend antwoord met argumentatie eventueel met actie (opmaak creditnota) heeft ontvangen vanuit het Loodswezen.

Het Loodswezen is een toegankelijke organisatie waarbij klanten weten aan wie men klachten dient te richten. Dit heeft ook te maken met het feit dat de commercieel directeur en nautisch dienstchefs reeds lang in dienst zijn en dus een vertrouwd karakter hebben. Om de toegankelijkheid toch te verhogen zal als verbeteractie in 2019 de website worden vernieuwd/aangepast waarbij opnieuw meer contactgegevens ter beschikking zullen worden gesteld.

Vaak wordt in deze tussentijd bij de afhandeling van de klacht nog een ontvangstmelding gestuurd.

Vanuit klantvriendelijk oogpunt wordt getracht om de "klager" niet intern in de organisatie door te sturen. Intern wordt eerst gezocht naar een antwoord op de klacht.

Bij operationele klachten zal intern extra info worden bevraagd bij de nautisch dienstchef of de loods in kwestie. Een sluitend antwoord zal dan worden gestuurd naar de "klager".

Indien andere entiteiten betrokken, wordt gezorgd dat de "klager" niet continu wordt doorverwezen. Binnen het Loodswezen wordt getracht om eerst intern een antwoord te formuleren die door iedereen wordt gedragen alvorens deze uit te sturen.

d) klachtenmanagement:

Binnen het Loodswezen is een klachtenbehandelaar aangesteld met name de commercieel directeur. Dit staat beschreven in de functiebeschrijving. Deze heeft een coördinerende rol binnen het klachtenbeleid maar zal in het merendeel van de gevallen ook de klachten behandelen/afhandelen. Zij staat ook in voor de klachtenregistratie en het klachtenmanagement (verbeteracties).

Klachten worden nauwgezet opgevolgd door de Algemeen directeur. Klachten geven namelijk een beeld over de werking van de organisatie. Tijdens het 2 maandelijks plenair management comité worden klachten overlopen en besproken. Ook verbeteracties worden opgevolgd. Tevens vindt maandelijks een operationeel overleg plaats waar klachten met een operationeel karakter, indien nodig, worden besproken.

Het klachtenmanagement heeft een belangrijke rol binnen het management en er wordt met de nodige aandacht mee omgesprongen.

Een goed onderbouwd klachtenmanagement met een goede , snelle, correcte afhandeling van klachten verhoogt namelijk de algemene klantentevredenheid. Deze stelling wordt dan ook regelmatig herhaald binnen verschillende fora zoals PMC, operationeel overleg. Er wordt benadrukt dat iedereen binnen de organisatie daarvan doordrongen moet zijn.

Zoals reeds vermeld wordt via een klantenbevraging de klachtenbehandeling bevraagd bij de stakeholders.

Er wordt een nieuwe bevraging gepland. Het loodswezen is vragende partij om klachtenbehandeling opnieuw op te nemen in de bevraging.

e) klachten van personeelsleden

Klachten van personeelsleden worden, gezien het vertrouwelijk karakter, behandeld door de HR manager. Deze worden niet opgenomen in de klachtenregistratie.

Echter klachten door personeelsleden over de werking van klanten bv. gevaarlijke toestanden aan boord (onveilige situatie loodsladder) worden wel behandeld door de nautisch dienstchef/commercieel directeur. De betrokken klant zal hierbij worden aangeschreven. Deze klachten worden wel opgenomen in de klachtenregistratie maar niet in dit rapport opgenomen.

f) Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2018 :

	Aantal
Totaal aantal klachten:	55

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:	55

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

Aantal **gegronde en deels gegronde** klachten volgens mate van **oplossing**	opgelost:	55
	deels opgelost:	_____
	onopgelost:	_____

Aantal klachten volgens de **drager**	brief:	_____
	mail:	55
	telefoon:	_____
	fax:	_____
	bezoek:	_____

Aantal klachten volgens het **kanaal**	rechtstreeks via burger:	_____
	via Vlaamse Ombudsdienst:	_____
	Via middenveld:	_____
	Andere kanalen:	55
Andere kanalen =	Klanten	

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	*0-45 dagen:*	55
	meer dan 45 dagen:	_____
	gemiddelde:	5

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
Operationeel proces/ Financieel	48
Operationele dienstverlening (bv loodstekorten)	7

g) Klachtenbeeld 2018

Inhoudelijk:

In het werkjaar 2018 heeft het Loodswezen 55 klachten ontvangen.

Wat betreft het klachtenbeeld is geen noemenswaardig verschil merkbaar in het inhoudelijk karakter van de klachten ten opzichte van vorige jaren.

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 door
De klant of oponthouden voor het loodswezen (bv wachten op sleepboten). Deze kosten zijn wettelijk vastgelegd in het Loodsgeldbesluit en het Schelderegelement.
Deze aangerekende immobilisatiekosten zijn eigenlijk het gevolg van de operationele activiteit (bv. loodsbestellingen) maar worden weerspiegeld op de factuur.
Wanneer deze klachten gegrond zijn geven ze 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 2019 een voorstelling worden gegeven aan de vereniging van waterklerken.
Tevens zijn er ook enkele klachten over loodstekorten.

Van de 55 klachten waren er 20 ongegrond.

Indien we kijken naar het aantal facturen en het aantal loodsprestaties per jaar kan gesteld worden dat het aantal klachten bijzonder laag is.

Effectief doorgevoerde verbeteracties in 2018:

Indien nodig wordt aan klachten een verbeteractie gekoppeld. 55 klachten hebben geleid tot 31 verbeteracties gaande van individuele toelichting aan klanten over de loodsbestelregeling tot aanpassingen in de operationele module van het LIS.

Zoals gemeld worden klachten op managementniveau opgevolgd alsook de verbeteracties.

16 klachten zouden vermeden kunnen worden door enkele aanpassingen in het LIS- IT-programmatie. Deze werden opgenomen in de planning en zullen eerste helft 2019 worden uitgevoerd.

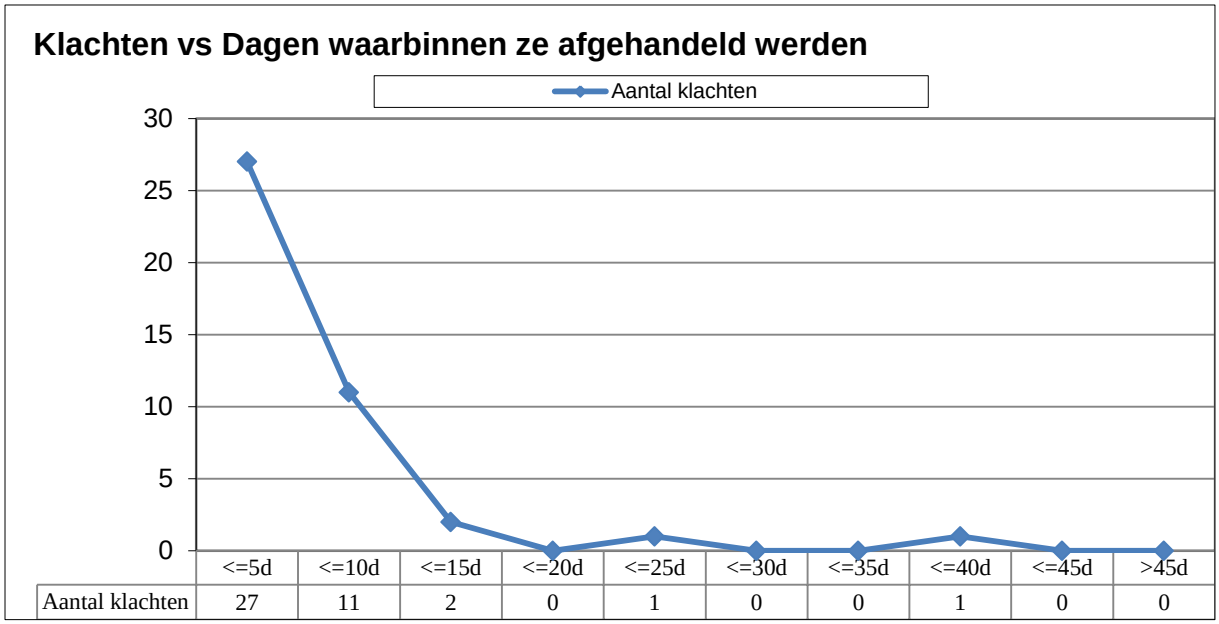
Toekomstige verbeteracties:

In 2019 zullen een aantal aanpassingen worden doorgevoerd op IT vlak wat zou moeten leiden tot het verminderen van klachten omtrent foutief aangerekende kosten op de factuur.

Tevens wordt een document opgemaakt omrent invoer van gegevens wat zou moeten leiden dat gegevens correcter worden ingevoerd.

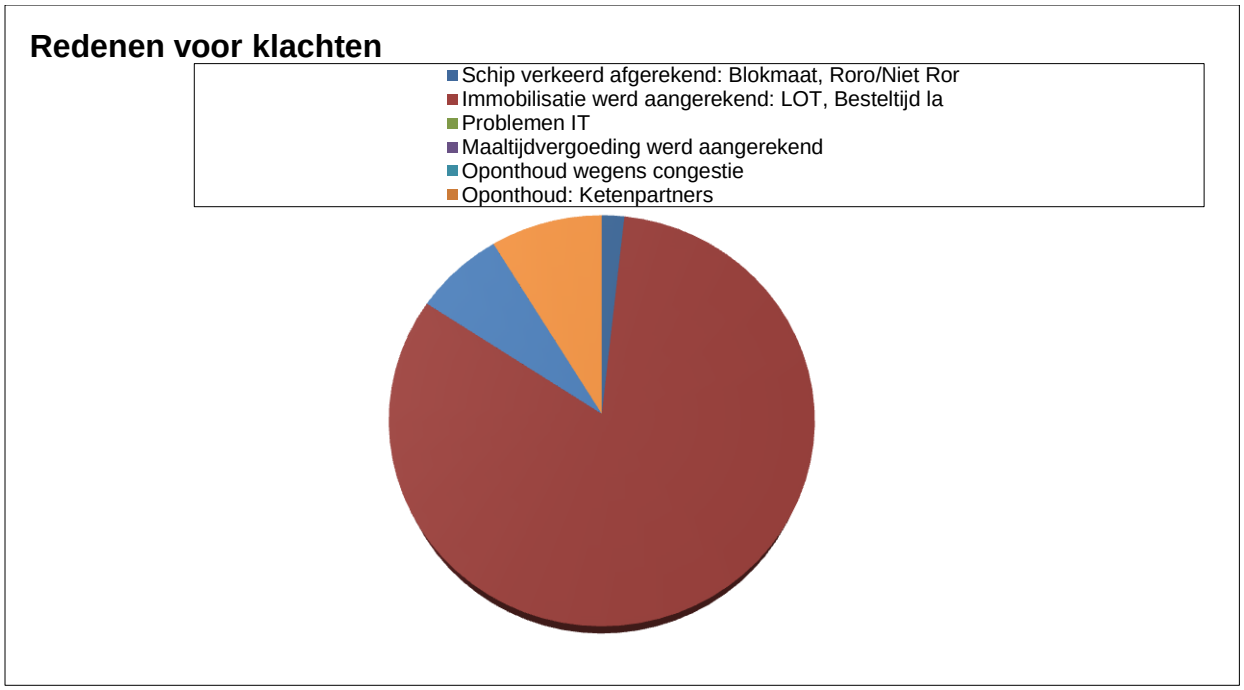
Een voorstelling aan de klanten omtrent de toepassing van de loodsbestelregeling zou ook moeten leiden tot meer inzicht en bijgevolg leiden tot minder klachten.

Om de toegankelijkheid extra te verhogen zal als verbeteractie in 2019 de website worden vernieuwd/aangepast waarbij opnieuw meer contactgegevens ter beschikking zullen worden gesteld.



	<=5d	<=10d	<=15d	<=20d	<=25d	<=30d	<=35d	<=40d	<=45d	>45d
Aantal klachten	27	11	2	0	1	0	0	1	0	0

Indicator uit het LIS Klachten 2018



Indicator uit het LIS Klachten 2018

3. Afdeling Vloot

a) klachtencaptatie / manier van dataverzameling:

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

Vloot ontvangt klachten via diverse kanalen: mondeling, telefonisch, schriftelijk en via de website.

- Is er een online meldpunt, formulier, centraal nummer, …

Vloot stelt via haar website een klachtenformulier (invulformulier in de website) ter beschikking. Er kan ook gemaild worden naar Vloot@vlaanderen.be

- wat is eventueel de rol van klantenbevragingen?

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

- …

b) **klachtenbehandeling – procedure:**
hoe wordt de klacht ontvangen, geregistreerd, doorgestuurd, behandeld, gerapporteerd, geanalyseerd,…?

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

welke soort database wordt er gebruikt?

Er werd een database opgemaakt in Excel.

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

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

c) **klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit:**

- 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,…)?

Door een 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.

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

De ombudsnormen.

- 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?)

De klager krijgt altijd een ontvangstmelding tenzij de klacht al onmiddellijk kan beantwoord en behandeld worden.

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

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

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

Deze topics zitten gevat in de waarden van Vloot. Daarnaast worden de principes van Heerlijk Helder toegepast.

- hoe wordt er intern samengewerkt?,

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

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

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

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

Zie vorige.

- wordt er nog een andere checklist gehanteerd?

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

Er wordt gewerkt op basis van het beheershandboek (procedure).

d) klachtenmanagement:

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

De rol van klachtenbehandelaar en klachtencoördinator.

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

De cel SHEQ treedt op als klachtencoördinator.

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

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

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

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

- hoe wordt er gerapporteerd naar de leidend ambtenaar?

De algemeen directeur ondertekent de brieven die naar de klagers gaan. Op deze manier onderstreept hij het belang dat Vloot en de directie van Vloot hecht aan de klachten en de klantentevredenheid in het algemeen. De verantwoordelijke van de dienst wordt actief betrokken in het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht.

- [wat is de plaats van het klachtenmanagement binnen het integrale management? wat is de beleidslijn?]

De klachten worden jaarlijks geanalyseerd in het kader van de management review. De management review is een vereiste inzake ISO 9001. Zie ook onder punt 2.4.4.

e) 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.*]

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

f) Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2018 :

Aantal

Totaal aantal klachten:	36

Aantal **onontvankelijke** klachten:	3

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

Aantal **ontvankelijke** klachten:	33

Aantal **ontvankelijke** klachten volgens mate van **gegrondheid**	gegrond:	15
	deels gegrond:	
	ongegrond:	18

Aantal **gegronde en deels gegronde** klachten volgens mate van **oplossing**	opgelost:	100%
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Aantal klachten volgens de **drager**	brief:	
	mail:	35
	telefoon:	1
	fax:	

	bezoek:	

Aantal klachten volgens het **kanaal**	rechtstreeks via burger:	31
	via Vlaamse Ombudsdienst:	
	Via middenveld:	
	Andere kanalen:	5

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	*0-45 dagen:*	
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	6,8 dagen

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
Actieve dienstverlening	12
Vlotte bereikbaarheid	2
Correcte bejegening	1

g) Klachtenbeeld 2018

[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,…]

Inhoudelijk:

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

Effectief doorgevoerde verbeteracties in 2018:

Vloot heeft in 2018 enorm ingezet op de communicatie omtrent de veerdiensten. Dit door realtime informatie en QR codes te voorzien voor de gebruikers. Ook de aanpak rond communicatie bij wijzigingen werd proactiever aangepakt. De beschikbaarheid wordt op de voet opgevolgd door het management en maandelijks gerapporteerd.

De kanalen om informatie ter beschikking te stellen van de klanten worden voortdurend gescreend en optimaal ingezet. Toch zijn sommige omstandigheden niet te voorzien (bv. technisch defect van een

veerboot), noch goed in te schatten (bv. staking) waardoor informatie de klant laattijdig of niet bereikt. Door het optimaal inschakelen van het digitaal platform (bv. Vlootwebsite) worden bijkomende inspanningen geleverd om de klant/gebruiker te bereiken.

Toekomstige verbeteracties:

Vloot hanteert het principe 'continu verbeteren'. Verbeterpunten die voortvloeien uit vooropgestelde acties, worden geborgd en waar nodig bijgestuurd. Zodoende wordt niet enkel actie genomen bij een klacht, maar wordt de dienstverlening ook proactief kritisch bekeken.
De beleidslijn rond de klachten zit geborgd in de betreffende procedure (beheershandboek, conform ISO 9001).

4. Afdeling Kust

In 2018 zijn er bij de afdeling Kust geen klachten geregistreerd overeenkomstig het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen, zoals gewijzigd.

5. Stafdienst

Cijferoverzicht van de klachten over de periode 2018 :

	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:	1
	via Vlaamse Ombudsdienst:	
	Via middenveld:	
	Andere kanalen:	

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

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
Onduidelijkheid omtrent (gewestelijke) bevoegdheidsverdeling.	1

KLACHTENBEHANDELING WERKJAAR 2017

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 geconcipieerd 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.

2018 was het jaar waarin de Infrastructuurwerken Linkeroever, zijnde het eerste luik van de Oosterweelverbinding, effectief van start ging met een aantal voorbereidende werkzaamheden en met het aanbrengen van de funderingen van het nieuwe Park & Ride-gebouw aan de Blancefloerlaan (N70), en waarin eerder opgestarte werven verder voortgang of afronding 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 2018 werd een nieuw kanaal gerealiseerd langs de IJzerlaan, tussen Lobroekdok en Asiadok, als laatste onderdeel van dit project.

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 vijzelgemaal gebouwd op de Kleine Schijn en wordt één en ander gecombineerd met de grondige vernieuwing van een deel van de Singel. Ook dit project werd afgerond tegen het einde van 2018.

BAM legt ook fietspaden aan. In 2018 werd gewerkt aan de Districtenfietsroute, waarbij missing links worden aangelegd tussen bestaande fietspaden om tot een nieuw geheel te komen.

Klachtenmanagement BAM

Afgelopen jaar ontving BAM via de verschillende kanalen die daartoe werden gecreëerd ruim 600 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 Daarnaast werd in de zomer van 2018 ook een aanwezigheid op diverse social media (Facebook, Twitter, Instagram) uitgerold, wat de mogelijkheden tot contact nog verder vergemakkelijkte.

In 2018 werd ook een infopunt geopend in het centrum van Zwijndrecht om het rechtstreekse contact op laagdrempelige manier mogelijk te maken.

In deze cijfers zijn niet de telefonische contacten opgenomen die werden beantwoord, noch de vragen en opmerkingen van bezoekers van het permanente infopunt voor de Infrastructuurwerken Linkeroever of van één van de infosessies, 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.

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 2018 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 of waarbij de gemelde overlast niet werd veroorzaakt door een BAM-werf. Zo ontving BAM een klacht over lawaaihinder die door de betrokkene werd geassocieerd met de start van de funderingswerken van het Park&Ride-gebouw Blancefloerlaan, daar waar het zware heigeluid waarvan de klager gewag maakte, onmogelijk voortgebracht kon worden door de gebruikte schroeftechniek. BAM verwees deze klager naar De Vlaamse Waterweg, die op dat ogenblik werken uitvoerde aan de Scheldekaai op Antwerpen-Zuid.

De klachten die in 2018 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 opnieuw betrekking op het voortdurende open rijden van modder in het gebied van het project IJzerlaan door vrachtwagens van aannemers, een probleem dat zich ook reeds in 2017 herhaaldelijk had voorgedaan. De oorzaak, met name de plaatselijke samenloop van het werfverkeer van de BAM-werf IJzerlaan, de BAM-werf Noordersingel en het werfverkeer van Noorderlijn (tramproject), was gekend. De betrokken aannemers en onderaannemers van de 3 projecten bleven naar elkaar wijzen als “hoofdverantwoordelijke”. BAM heeft in deze de aannemer van het projectgebied IJzerlaan opgelegd om het aantal veegbeurten op te drijven, hetgeen de overlast voor de buurt heeft ingeperkt tot een aanvaardbaar niveau.

Een groep klachten had betrekking op de nieuwe fietsbrug over het Albertkanaal ter hoogte van de vroegere IJzerlaanbrug, meer bepaald over de gladheid van het wegdek bij bepaalde weersomstandigheden. Deze klachten hebben geleid tot een technisch onderzoek, waarna door de aannemer van deze werken een alternatieve wegbekleding is aangebracht.

BAM kon niet altijd een positief gevolg geven aan klachten. Zo kwamen er naar aanleiding van de bomenkap voor de Infrastructuurwerken Linkeroever een resem klachten van de bewoners van een wijk in de omgeving van het Galgenweel omtrent het feit dat zij na het rooien voor het eerst het lawaai van de autosnelweg E17 hoorden. BAM heeft daar moeten aangeven dat het rooien van bomen helaas noodzakelijk was voor de conditionering van de werfzone, dat er een scherm zou aangebracht worden om de werfzone fysiek af te sluiten maar dat het voor nieuwe aanplantingen wachten zou zijn tot het einde van de werken op Linkeroever.

Bij de werken Districtenfietsroute was er sprake van 1 klager die haar voertuig tijdelijk niet op haar gebruikelijke parkeerplaats kwijt kon, haar voertuig dan maar stalde op een plaats waar dit niet toegelaten was en geverbaliseerd werd door de politie. Ook hier diende BAM zich te beperken tot een gesprek met de persoon in kwestie zonder evenwel specifieke maatregelen te kunnen treffen.

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 sluikstorten. Klachten van omwonenden of passanten in die zin werden steeds beantwoord met een opdracht tot wegruimen van het afval.

Antwerpen, 14 februari 2019

Rapportering klachten 2018 beleidsdomein MOW

De Vlaamse Waterweg nv

1. Inleiding

Voorstelling De Vlaamse Waterweg nv:

Met meer dan 1.000 km bevaarbare waterwegen heeft Vlaanderen één van de dichtste waterwegnetten ter wereld. En dat biedt voordelen. Want de waterweg is slim, sterk en soepel. Zonder files, met een lage CO2-uitstoot én een budgetvriendelijk kostenplaatje kan je alle goederen van alle aard over het water vervoeren.

De Vlaamse Waterweg nv (DVW) beheert deze waterwegen en heel wat van de gronden erlangs. Ze is een 'EVA' of een 'Extern Verzelfstandigd Agentschap' van de Vlaamse overheid, een organisatie die door haar nv-statuut een grote mate van zelfstandigheid heeft, maar een nv van publiek recht is aangezien de Vlaamse overheid het overgrote deel van de aandelen bezit.

De Vlaamse Waterweg nv is ontstaan uit de fusie van waterwegbeheerders Waterwegen en Zeekanaal NV en nv De Scheepvaart. De naamswijziging van nv De Scheepvaart was sinds 10 februari 2017 al een feit. W&Z werd op 1 januari 2018 ingekanteld in De Vlaamse Waterweg nv.

Deze fusie heeft een positieve invloed op de waterweggebruiker én op de burger, aangezien thans één beheerder verantwoordelijk is voor het ganse waterwegennet. Naast het stimuleren van watergebonden transport in het kader van mobiliteit zet De Vlaamse Waterweg nv sterk in op waterbeheersing en op het bevorderen van het leven op en langs de waterwegen, van leefbaarheid over recreatie tot milieu, waardoor haar werking en activiteiten een belangrijke schakel betekenen voor de gehele maatschappij.

MISSIE

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

Vanuit deze missie zet De Vlaamse Waterweg nv met plannen en projecten in op volgende kerntaken:

- De mobiliteit in Vlaanderen verbeteren
- De watergebonden economie stimuleren
- De leefbaarheid op en rond de waterwegen garanderen
- Waterbeheersing die inzet op een veilig Vlaanderen

VISIE

"Uw betrouwbare partner voor een slim, veelzijdig en welvarend waterwegennet."

Haar visie indachtig ondersteunt, coördineert en regisseert De Vlaamse Waterweg nv initiatieven die hiertoe bijdrage.. Dit doen we niet op eigen houtje, maar samen met al onze klanten, van logistieke firma en binnenvaartondernemer, tot fietstoerist en natuurvereniging. Daar zorgen wij voor, door:

- Klantgerichte openheid
- Vertrouwen via loyaliteit
- Ondernemerschap vanuit vakmanschap
- Innovatie via creatie
- Proactieve daadkracht

UITDAGINGEN

De Vlaamse Waterweg nv gaat uitdagingen aangaan:

- De uitbouw van een bedrijfszeker en toekomstgericht waterwegennet
- De automatisering en digitalisering van de waterweg en van het gebruik ervan
- Het opvoeren van de service naar de gebruikers (door informatisering en interactieve informatieverstrekking)
- De uitwerking van RIS en de eraan verbonden dienstverlening
- De promotie en marketing van de organisatie en de dienstverlening
- De internationale positionering, in het bijzonder naar Europa toe

2. Inhoud van het jaarverslag

2.1. klachtencaptatie / dataverzameling:

De Vlaamse Waterweg nv maakt het de gebruikers van de waterwegen makkelijk om een klacht in te dienen of om opmerkingen of suggesties te formuleren.

Op de website is een eenvoudig klachtenformulier beschikbaar.
Daarnaast wordt het e-mailadres klachten@vlaamsewaterweg.be consequent gecommuniceerd.
Verder kan 24/24, 7 dagen op 7 het RIS-centrum in Hasselt telefonisch worden bereikt.

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

Het merendeel van de klachten wordt ontvangen via e-mail, het online klachtenformulier of via het RIS-centrum. De verschillende opties voor klachtenmelding maken een korte responstijd mogelijk, en in vele gevallen kan een probleem onmiddellijk worden opgelost.

Op de website is een FAQ-pagina voorzien waardoor een aantal veel voorkomende vragen meteen worden ondervangen.

2.2. klachtenbehandeling – procedure

Bij De Vlaamse Waterweg nv worden de klachten centraal geregistreerd, behandeld, gerapporteerd en geanalyseerd door de klachtenbehandelaar.

Alle klachten en meldingen worden 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 …).

Een 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 email of via het online klachtenformulier) bereiken, werden sluitende afspraken gemaakt omtrent de afhandeling.

Dank zij de permanente bereikbaarheid van het RIS-centrum (River Information Service centre), is De Vlaamse Waterweg nv permanent telefonisch bereikbaar. Daardoor ontvangt ook het RIS-centrum een aantal meldingen en klachten. Klachten worden door RIS bezorgd aan de centrale klachtencoördinator en conform de procedure klachtenbehandeling verder behandeld.

Naar aanleiding van de fusie werd de interne procedure klachtenbehandeling afgestemd met alle betrokken klachtenbehandelaars en de cel Communicatie zodat deze verder geoptimaliseerd en verfijnd werd.

2.3. klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit:

Er wordt geopteerd voor een centrale organisatie van de klachtenbehandeling. De klachten worden centraal ontvangen bij de centrale klachtencoördinator via de mailbox klachten@vlaamsewaterweg.be,het online klachtenformulier en via het RIS-centrum. De centrale klachtencoördinator behoudt op deze manier het globaal overzicht over de ontvangen klachten. De centrale klachtencoördinator zorgt voor dispatching van de klachten naar de bevoegde klachtenbehandelaar binnen de 2 dagen. De klachten worden geregistreerd in de centrale databank.

Voor een efficiënte interne werkorganisatie en nauwgezette opvolging van de klachten is er een klachtenprocedure uitgewerkt en gevalideerd.

2.4. klachtenmanagement:

De centrale klachtencoördinator beheert de algemene mailbox klachten@vlaamsewaterweg.be en zorgt voor de dispatching van klachten naar de

bevoegde decentrale klachtenbehandelaars. De interne procedure is vastgelegd en goedgekeurd door het management.

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.

3. Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2018 :

	Aantal
Totaal aantal klachten:	131

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:	130

Aantal **ontvankelijke** klachten volgens mate van **gegrondheid**	gegrond:	80
	deels gegrond:	30
	ongegrond:	20

Aantal **gegronde en deels gegronde** klachten volgens mate van **oplossing**	opgelost:	88
	deels opgelost:	12
	onopgelost:	10

Aantal klachten volgens de **drager**	brief:	1
	Mail of online klachtenformulier:	122
	telefoon:	7
	fax:	/
	bezoek:	/

Aantal klachten volgens het **kanaal**	rechtstreeks via burger:	115
	via Vlaamse Ombudsdienst:	1
	Via middenveld:	
	Andere kanalen:	14

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	*0-45 dagen:*	110
	meer dan 45 dagen:	21
	gemiddelde:	18,6 dagen

oorzaken klachten	
Staat van het patrimonium	30
Hinder door uitvoering werkzaamheden	45
Bediening van kunstwerken en lange wachttijden	16
Uitbating veerdiensten	7
Geluidshinder	6
Gedrag medewerkers De Vlaamse Waterweg nv	11
Andere	15

4. Klachtenbeeld 2018

4.1. inhoudelijk:

In totaal werden er in 2018 131 klachten ontvangen bij De Vlaamse Waterweg nv:

130 klachten zijn in 2018 ontvankelijk. Van deze 130 ontvankelijke klachten waren er 20 ongegrond, 80 gegrond en 30 deels gegrond.

1 klacht was onontvankelijk in 2018. Deze klacht viel niet binnen onze bevoegdheden.

Voor 2017 werd nog een apart klachtenrapport opgemaakt voor De Vlaamse Waterweg nv en Waterwegen en Zeekanaal NV. De Vlaamse Waterweg rapporteerde voor 2017 in totaal 73 klachten, Waterwegen en Zeekanaal 33. Het aantal klachten is in 2018 (131 voor DVW en W&Z samen) gestegen ten opzichte van 2017 (106).

Aard van de klachten :

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

Deze klachten hebben bijvoorbeeld betrekking op de toestand waarin jaagpaden zich bevinden. Dit betreft o.a. de aanwezigheid van zwerfvuil op het jaagpad, beschadigde of losse paaltjes, de aanwezigheid van putten, een verzakking in een fietspad over een brug, defecte verlichting (wegens stroompanne), overlast door bomen, … De nodige stappen werden getroffen om deze klachten op te lossen, zoals het opruimen van afval door onderhoudsaannemer, het inplannen van herstellingswerken, enz.

Een klacht betrof de slechte staat van de aanlegsteigertjes langsheen het kanaal Leuven-Dijle. Deze aanlegsteigertjes worden jaarlijks geïnspecteerd en indien nodig hersteld in de mate van het mogelijke. Uit inspectie bleek dat deze niet meer op een degelijke manier kunnen worden hersteld. Daarom werden deze buiten dienst gesteld tot er voldoende middelen zijn om deze door nieuwe exemplaren te vervangen. Een klacht bij afdeling Albertkanaal had betrekking op een gebrek aan palen of bolders om aan te meren waardoor het gevaarlijk is om aan boord te stappen. DVW heeft naar aanleiding hiervan onderzocht waar er extra bolders nodig zijn om de veiligheid te garanderen.

Verder werd bijvoorbeeld geklaagd over een afgesloten jaagpad tussen Turnhout en Beerse. Het jaagpad was afgesloten omdat er boomtakken dreigden te vallen. Samen met de gemeente werd besloten om daarom het jaagpad tijdelijk preventief af te sluiten en een omleiding te voorzien in afwachting van het verkrijgen van een kapvergunning.

2. Klachten met betrekking tot hinder door uitvoering van werkzaamheden:

In totaal werden 45 klachten ontvangen naar aanleiding van de uitvoering van werken door De Vlaamse Waterweg nv.

Zo werd o.a. een klacht ontvangen i.v.m. de wegenwerken N41 Scheldebrug Bornem-Temse. Er werd de vraag gesteld of de brug tijdens de spits niet open kan en over het feit dat er ook nacht- en weekendwerk plaats vond. Deze herstelwerken hadden echter een dringend karakter waardoor de brug open doen tijdens de spitsuren niet mogelijk was (vervangen brugdek). De aannemer werkte hierbij reeds in twee ploegen en er was ook weekendwerk om de uitvoeringstermijn van de werken te beperken.

Daarnaast werd in dit kader geklaagd over het onverwachts afsluiten van de Zennegatbrug omwille van reinigingswerken aan de bedieningscamera’s en dit zonder enige verwittiging. Op de datum van de klacht was er inderdaad een zeer tijdelijk defect aan de Zennegatbrug dat echter binnen een korte tijdsspanne kon worden verholpen.

Geheel toevallig kregen op dat moment ook de bedieningscamera's een poetsbeurt maar dit stond geheel los van het defect. Het was bijgevolg niet mogelijk om over dit onverwachte defect proactief te communiceren.

Er werd een klacht ontvangen over de regelmatige onbeschikbaarheid van de Battelbrug te Mechelen ten gevolge van herhaaldelijke defecten, het gebrek aan alternatieven en de onduidelijke communicatie. Omwille van de herhaaldelijke defecten en de kortstondige duur van de oplossingen werd beslist om de brug gedurende een langere tijd af te sluiten. Zodoende konden de problemen grondig aangepakt worden en kon een testfase worden ingelast om de oplossingen te monitoren. Na deze ingrepen en een voldoende lange testfase onder verschillende weersomstandigheden bleek de brug voldoende bedrijfszeker om ze opnieuw open te stellen.

Daarnaast werd bv. ook geklaagd over de voorziene (fiets)omleidingen bij werken of over de communicatie inzake werkzaamheden. De Vlaamse Waterweg nv stemt dit steeds af met de aannemers en andere betrokken partijen zodat de meest optimale en veilige situatie wordt gecreëerd.

Er werd een onveilige situatie aangeklaagd door de herstelling van een voetgangersbrug n.a.v. betonrot. Het was in casu de bedoeling om met verkeerslichten de veiligheid te verbeteren, maar dit bleek onvoldoende. Overige veiligheidsmaatregelen werden tevens onderzocht maar werden niet weerhouden. De infrastructuurwerken kennen ook een lange doorlooptijd waarvoor excuses werden aangeboden.

Er was een klacht over stofhinder bij werken aan de Dorpsbrug. Deze klacht was deels gegrond. Er wordt steeds gestreefd om de hinder voor de omwonenden van werken te beperken. Zo werd met de betrokken aannemers op voorhand afgesproken hoe de stofhinder beperkt zou worden. De uiterst droge weersomstandigheden bemoeilijkten echter het beperken van de stofhinder, waardoor de genomen maatregelen niet volstonden. Er werden bijkomende maatregelen getroffen door de gemeente.

Er werd een klacht ontvangen m.b.t. looptijd project Steenbruggebrug verstuurd. De relatief lange doorlooptijd is eigen aan dit project gelet op de impact van de werken op de omgeving en de talrijke stakeholders, maar DVW is ervan overtuigd dat dit de juiste aanpak is.

Ook bij werken langs het Albertkanaal werden diverse klachten ontvangen omtrent de uitvoering van werken, zoals bijvoorbeeld de laattijdige communicatie over de start van de werken aan een brug, de voorgestelde omleidingen bij werken, vervuilde straten door de werken, de foutieve plaatsing van omleidingsborden, stofhinder, …

Zo werd bijvoorbeeld een klacht ontvangen over een afgesloten brug in Geel. Dit werd nergens vermeld in de communicatie omtrent de werken betreffende de verhoging van deze brug, ook al werd een folder verspreid. De brug wordt op de bewuste dag niet afgesloten in het kader van de werken van de verhoging. Na navraag bij de politie zou dit in het kader zijn van werken met een kraan aan de nabijgelegen windmolen. De brug is uit veiligheidsoverwegingen die dag afgesloten. DVW heeft dit meegenomen bij het minderhinderoverleg en benadrukt dat dergelijke zaken verwarring geven bij de burger aangezien alles op en rond deze brug automatisch wordt gelinkt aan de werken voor de verhoging.

Een schipper diende klacht in over de werken aan de brug te Retie. De Vlaamse Waterweg nv heeft te Retie de oude brug over het kanaal Dessel-Turnhout-Schoten afgebroken. Deze zal vervangen worden door een nieuwe ophaalbrug. Om het scheepvaartverkeer zo weinig mogelijk hinder te laten oplopen en de passage voor schepen veilig te laten verlopen werden verschillende maatregelen genomen, zoals uitgebreide signalisatie, doorgeven van de doorvaartbreedte, … Door het respecteren van deze signalisatie, inclusief de snelheidsbeperking, is het mogelijk om deze locatie veilig door te varen. Tenslotte werd meegegeven aan de klager dat de aannemer de opdracht heeft gekregen de resterende funderingen zo snel mogelijk te verwijderen, zodat opnieuw een normale doorvaartbreedte beschikbaar is.

3. Klachten aangaande de bediening van kunstwerken en lange wachttijden:

Er werd tweemaal een klacht ontvangen over de weigering van een binnenvaartbegeleider om een zelfgebouwd vaartuig of een zeer klein vaartuig te versassen in een sluis langsheen het kanaal Leuven-Dijle. De weigering om dit vaartuigje te versassen was gebaseerd op veiligheidsoverwegingen. Het bootje beschikte immers niet over de nodige meertouwen om zich op een veilige en stevige wijze aan te meren in de sluiskolk. Een beperkte technische aanpassing kan dus in principe volstaan om toch versast te worden in de toekomst. Het kleine vaartuig bleek in casu omwille van zijn geringe omvang niet zichtbaar op de bedieningscamera’s en anderzijds beschikte de gebruiker niet over de nodige apparatuur om permanent in verbinding te blijven met de bedieningscentrale. Dit kan ertoe leiden dat bij een eventueel incident onvoldoende adequaat kan ingegrepen worden, waarop omwille van veiligheidsredenen geweigerd werd te versassen.

Er werd een klacht ontvangen over de bediening van de Tolbrug te Deinze. De bediening van de Tolpoortbrug stopt, volgens de afspraak met de stad Deinze, om 18u stipt. De klager kwam om 17u45 toe en er waren nog vier wachtenden voor hem. Het was niet meer mogelijk om hem doorgang te verlenen. De Vlaamse Waterweg nv verwacht van haar medewerkers een correcte en klantvriendelijke houding. Dit wordt hen regelmatig op het hart gedrukt. DVW kan concluderen dat er zich geen onregelmatigheden hebben voorgedaan en de binnenvaartbegeleider zich aan de voorgeschreven procedures heeft gehouden.

We ontvingen daarnaast een klacht m.b.t. de gelijktijdige stremming in Menen en Doornik. De stremming van beide sluizen werd besproken op het intergewestelijk overleg. De Vlaamse en de Waalse administraties zetten alles in het werk om dergelijke gelijktijdige stremmingen te vermijden waar mogelijk. Door een ongelukkige samenloop van omstandigheden is men hier in dit geval jammer genoeg niet in geslaagd. Er is echter wel getracht om de duurtijd van de gelijktijdige stremming zo kort mogelijk te houden. DVW excuseerde zich voor de eventuele ongemakken die deze situatie heeft veroorzaakt.

Eeen klacht had betrekking op de late verwittiging m.b.t. een stremming. De Vlaamse Waterweg nv streeft naar een tijdige en duidelijke communicatie rond stremmingen van kunstwerken. Uit intern onderzoek blijkt dat er een administratieve fout heeft plaatsgevonden tijdens de procedure voor de opmaak van een NtS-bericht, waardoor dit

bericht niet tijdig gepubliceerd werd. Excuses werden aangeboden voor deze miscommunicatie.

Vvijf gegronde klachten werden ontvangen over de bedieningsuren van de ophaalbrug te Brecht. Deze bedieningsuren zijn in eerste fase een testperiode. Deze worden nadien geëvalueerd. De bedieningsuren werden na evaluatie dan ook aangepast.

Er werd ook een klacht ontvangen over de wachttijden en de indeling van de sluizen te Hasselt, maar deze kon niet beantwoord worden door het ontbreken van correcte contactinformatie.

4. Klachten met betrekking tot de uitbating van de veerdiensten:

Er werden 8 klachten ontvangen aangaande de uitbating van de veerdiensten. Dit betrof bijvoorbeeld het gedrag en de houding van de veerman, waarbij de veerman door De Vlaamse Waterweg nv werd gewezen op de gedragscode.

Verschillende klagers vonden dat de veerdienst tussen Klein Willebroek en Boom niet vlot werkte tijdens werken aan de baanbrug. Er werd hierop onder andere beslist om een tweede veerboot in te zetten ’s avonds tussen 16u en 17u en tevens op woensdag tussen 12u en 13u om de schooldrukte op te vangen.

Een klacht werd ook ontvangen wegens het niet in werking zijn van de veer te Schellebelle. Dit bleek te wijten te zijn aan een onverwacht technisch probleem bij de veerboot waardoor de veerdienst die dag tijdelijk onderbroken was.

5. Klachten met betrekking tot geluidshinder:

Er werd geklaagd over een geluidshinder langs de Scheldekaaien te Antwerpen. Heiwerken mogen enkel plaatsvinden tussen 6u30 en 20u30. Er wordt nauw op toegezien dat deze tijdsspanne wordt gerespecteerd.

Er werd een klacht ontvangen m.b.t. geluidshinder, meer bepaald door de aanwezigheid van kasseien ter hoogte van de Dambrug.
Volgens de klager wordt de geluidshinder niet enkel veroorzaakt door overschrijding van de snelheidsbeperking. Ze stelt dat een niveauverschil tussen de brug en de kasseien mede aan de basis zou liggen van de overlast. De Dambrug, met haar aanhorigheden, is geklasseerd als monument. Om die reden heeft De Vlaamse Waterweg nv, in overleg met de dienst Onroerend Erfgoed en de gemeente Moerbeke, beslist om de site in de oorspronkelijke toestand te herstellen en opnieuw kasseien te plaatsen. Er geldt een snelheidsbeperking van 30 km/u. Indien deze nageleefd wordt, kan er geen geluidshinder zijn. De controle op de naleving van deze snelheidsbeperking is toevertrouwd aan de politie. Naar aanleiding van een vervolg op deze klacht heeft een aannemer van De Vlaamse Waterweg kleine aanpassingswerken uitgevoerd. Onze medewerkers stelden geen geluidshinder meer vast. Mogelijks is deze hinder nu definitief opgelost door de werken.

Er was een klacht over geluidsoverlast door vissers die na 22u lawaai maken en die het jaagpad als sluipweg gebruiken. Er werden extra controles uitgevoerd door de dijkwachter om de situatie te evalueren en er werd melding gemaakt aan de politie.

Daarnaast was er ook geluidsoverlast aan de elektriciteitsboxen in de wachthaven in Wijnegem. De Vlaamse Waterweg heeft geïnvesteerd in het plaatsen van walstroomvoorzieningen op de linkeroever van het Albertkanaal te Wijnegem. Deze installaties zijn sinds oktober 2016 in gebruik. De walstroominstallaties worden steeds meer gebruikt, waardoor schepen voor hun elektriciteitsproductie steeds minder moeten gebruik maken van hun generator, waardoor geluid en uitstoot afnemen. Voor het uitvaardigen van een verplichting wordt momenteel in overleg met de betrokken stakeholders (havens, walstroomcoördinator, binnenvaartsector, waterwegbeheerder) een beleid uitgewerkt. Dit beleid dient ingevoerd te worden middels een politieverordening uitgevaardigd door de Vlaamse Regering op voorstel van de Raden van Bestuur van de partijen. We zullen de schippers daarnaast wel ook nog wijzen op respect voor de omwonenden en vragen dat ze begrip hebben.

Tot slot werd ook een klacht ontvangen wegens (geluids)hinder door jetski's tot 23u. Tussen het insteekdok van Beringen en het insteekdok van Lummen is een jetskizone aangeduid. Deze zone is op het terrein ook met duidelijke signalisatie afgebakend. Voor de regelgeving betreffende alle vormen van recreatieve vaart verwijst DVW naar de brochure "Waterrecreatie op de Vlaamse waterwegen". Indien er zich op andere tijdstippen geluidsoverlast ontstaan t.g.v. van jetski's kan de betrokkene ook contact opnemen met de lokale politie. N.a.v. deze klacht heeft De Vlaamse Waterweg dit ook nogmaals onder de aandacht gebracht van de lokale clubs.

6. Klachten aangaande het gedrag van medewerkers van De Vlaamse Waterweg nv :

Medewerkers van stad Aalst merkten bijvoorbeeld op dat een medewerker van De Vlaamse Waterweg nv zwerfvuil in de Dender veegde. Sensibilisering en handhaving in de strijd tegen zwerfvuil maken tevens deel uit van het beleid van De Vlaamse Waterweg nv. De acties van de betrokken werknemer stroken dus in geen geval met deze zienswijze. De werknemer in kwestie werd hierop aangesproken.

Er werd enkele malen geklaagd over onvriendelijk gedrag van binnenvaartbegeleiders die niet correct zouden hebben opgetreden. De Vlaamse Waterweg nv stelt klantvriendelijkheid voorop en drukt dit haar medewerkers regelmatig op het hart. Het exacte gedrag van de binnenvaartbegeleiders kan niet gereconstrueerd worden en dus bood De Vlaamse Waterweg haar excuses aan in dergelijke gevallen voor eventuele ongepaste opmerkingen en ongepast gedrag die zich hebben voorgedaan. Uit de beschrijving van de toegepaste procedure en het feitenrelaas kan DVW in hoofdzaak concluderen dat er zich geen onregelmatigheden hebben voorgedaan en de binnenvaartbegeleiders zich aan de voorgeschreven procedures hebben gehouden met het oog op de veiligheid van alle betrokken partijen.

Een klager sprak ook over de voorkeursbehandeling van anderen door een sluisbedienaar. Uit de feiten bleek dat de sluisbedienaar de normale procedure heeft gevolgd om alle schepen zo efficiënt en zuinig mogelijk te schutten. Zeker in periodes van droogte en lage afvoeren is het schutten met volle kolken wenselijk om het

waterverbruik van de sluizen te beperken. Dit betekent niet per definitie dat een passagiersschip voorrang heeft op het andere scheepvaartverkeer. Het is de taak van de bedienaar om alle scheepvaartverkeer zo vlot mogelijk te schutten. Dit is volledig onafhankelijk van het soort waterwegenvignet of vaarvergunning waarover de schepen beschikken. De sluisbedienaar heeft hierbij geopteerd om het passagiersschip vooraan in de kolk te leggen en het jacht van de klager achteraan, zodat het passagiersschip het dichtst bij de spuigaten van de sluis ligt en het jacht veel minder impact ondervindt bij het vullen van de sluis. Vooraleer het schutproces te starten heeft de sluisbedienaar de touwen van het passagiersschip en van het jacht aangenomen, zodat beide schepen correct aangemeerd waren tijdens het schutproces. Het groene licht was stuk en dit was dan ook de reden waarom het jacht geen groen licht kreeg. Dit defect was toen nog niet gekend en het seinlicht werd vervolgens nog dezelfde dag hersteld. De sluisbedienaars van de verschillende sluizen op het kanaal Dessel-Herentals verwittigen elkaar van de aanwezige schepen. De bedienaars op dit kanaal bedienen 2 opeenvolgende sluizen. Enige wachttijd is bijgevolg mogelijk op een ogenblik dat de bedienaar een andere sluis bedient. Uit de gegevens en de timing kan worden opgemaakt dat de klager het traject op de snelst mogelijk en toegelaten wijze heeft afgelegd.

Een klacht over een onvriendelijke sluistorenwachter was te wijten aan de gevolgen van een staking begin september. Ten gevolge van de staking van zondagavond 2/9 22u tot maandagavond 22u was de rij wachtende schepen aan het sluizencomplex van Wijnegem zeer lang, Tussen maandagavond 3/9 22u en dinsdagavond 4/9 werden 199 schepen geschut, hetgeen ongeveer het dubbele is van de normale scheepvaartintensiteit. Bovendien werd dit uitgevoerd met slechts 2 sluiskolken in Wijnegem. DVW heeft alles in het werk gesteld om de effecten van de staking zo snel mogelijk op te lossen en de verliestijd voor de schippers en watergebonden industrie maximaal te beperken. Idealiter kon de sluisbedienaar de klager inderdaad informeren, gezien de extreme drukte aan de sluis en de vermelde doelstelling om alle aanwezige schepen zo snel mogelijk te schutten heeft de bedienaar maximaal zijn inspanningen hierop gericht. Er werd dan ook begrip gevraagd voor de uitzonderlijke situatie. Een correcte communicatie van alle personeelsleden is een belangrijk aandachtspunt voor DVW. Naar aanleiding van deze melding werd dit intern opnieuw herhaald.

In dit kader werd er tot slot ook geklaagd over het roekeloos rijgedrag van een personeelslid. De Vlaamse Waterweg verwacht van haar personeelsleden dat ze zich in de uitvoering van hun job als een goede huisvader gedragen. DVW betreurt dit voorval ten zeerste en wenst zich te excuseren. De betrokken werknemer werd aangesproken op zijn gedrag en dient hiervoor verantwoording af te leggen.

7. Andere klachten (12):

Er werden 5 klachten ontvangen i.v.m. de knijtenproblematiek te Gentbrugge-Melle-St. Amandsberg. De Vlaamse Waterweg nv is op de hoogte van deze problemen. Omwille van de lokale omstandigheden (sterke aanslibbing en warmte) werd een sterke toename van het aantal knijten gemeld door omwonenden van de Zeeschelde tussen Gentbrugge en Melle. Deze stekende insecten zorgen reeds enkele jaren voor belangrijke overlast in de buurt door de sterke aanslibbing van de rivier. DVW volgt deze problemen op in samenspraak met de stad Gent. Een duurzame oplossing op lange termijn is in

voorbereiding, waarbij de broedplaatsen van deze insecten sterk worden verminderd in de zomer. Omwille van de Europese bescherming van deze getijdennatuur dienen verschillende procedures te worden doorlopen. Een plan MER werd reeds goedgekeurd en een GRUP is momenteel in opmaak na de plenaire vergadering van eind december 2018. Het project MER wordt momenteel afgerond op basis van de richtlijnen. Nadat deze procedures worden doorlopen (en de vergunningen worden toegekend) dient eerst voor de nodige compensatie van deze beschermde Europese natuur gezorgd worden. Hiervoor dienen getijdengebieden worden aangelegd in Melle en Wetteren. Pas daarna kan aan de problematiek van de knijten een oplossing worden geboden door het getij te verminderen met de bouw van een constructie en baggerwerken uit te voeren op de Zeeschelde. Een oplossing op korte termijn wordt dit voorjaar in samenspraak met de stad Gent bekeken. Hoe die er zal uitzien is nog niet duidelijk.

Er werd een klacht ontvangen over vervuiling van de Durme met mest. De vervuiler werd aangeschreven omdat het betrokken perceel niet mag bemest worden.

Er werd ook een klacht ontvangen over de communicatie over stremmingen en bijkomende kosten. In dit geval werden de te veel betaalde scheepvaartrechten terugbetaald en had informatiedeling beter gekund t.o.v. de schipper.

De Vlaamse Waterweg nv ontving ook een gegronde klacht wegens de weigering van een toelating tot het jaagpad met de wagen door een mindervalide persoon. We streven ernaar om het gemotoriseerd verkeer op de jaagpaden maximaal te weren ten voordele van de zachte recreant. Het betreft in casu een erg smal jaagpad met weinig tot geen parkeermogelijkheden. De klager wenst zich te parkeren aan de visnevengeul op korte afstand van een visplaats. Om deze redenen wordt toch een toelating verleend. De Vlaamse Waterweg nv heeft haar excuses aangeboden voor de laattijdige behandeling van dit dossier.

Een klager uitte zijn ongenoegen over de onduidelijkheid i.v.m. speedpedelecs op jaagpaden en het feit dat dit niet is toegestaan langs het Kempisch Kanaal. Er werd toegelicht dat enkel jaagpaden die als fietsostrade worden gebruikt ook toegankelijk zullen zijn voor speed pedelecs.

Tenslotte werd een klacht ontvangen over de verleende service in het kader van de waterwegenvignetten. De vignetten worden heden per werkjaar verkocht, een jaarvignet is daarbij telkens geldig vanaf 1 januari van dat jaar. Het is inderdaad correct dat de klager volgens de van toepassing zijnde regelgeving, een nieuw deeltijds vignet dient aan te kopen indien hij wil varen na 15 november 2018. De Vlaamse Waterweg nv hecht echter veel belang aan de tevredenheid van de waterweggebruikers en probeert in de mate van het mogelijke rekening te houden met de wensen van de waterweggebruiker. De wens voor meer flexibiliteit in de werkwijze van het waterwegenvignet, zoals bijvoorbeeld de geldigheidsperiodes, werd tevens geuit door de pleziervaartsector. Momenteel wordt dan ook een digitalisering van het waterwegenvignet onderzocht waarbij in de toekomst een meer flexibel systeem gehanteerd kan worden. Voor 2018 en 2019 blijven de huidige geldigheidsperiodes en tarieven (behoudens indexatie) evenwel ongewijzigd.

4.2. effectief doorgevoerde verbeteracties in 2018:

Er werd gewerkt aan de optimalisering van de antwoordtermijn van klachten bij afdeling Bovenschelde. Er werd een nieuwe klachtenbehandelaar aangeduid en de opvolging van de klachtenbehandeling gebeurt via de centrale databank. Hierdoor is de doorlooptijd voor de beantwoording van de klachten sterk gedaald in de loop van 2018. Sinds de tweede jaarhelft bedraagt de gemiddelde doorlooptijd 35 dagen, hetgeen een enorme verbetering inhoudt ten opzichte van de eerste helft van 2018. Dit wordt verder opgevolgd in 2019. De Vlaamse Waterweg nv streeft ernaar om haar klachten binnen de 30 dagen te beantwoorden conform haar interne procedure klachtenbehandeling.

Verder werden naar aanleiding van de fusie de databanken van De Vlaamse Waterweg nv en Waterwegen en Zeekanaal samengevoegd zodat er één centrale databank aanwezig is. Alle klachten worden hierin geregistreerd en opgevolgd.

Er werd een duidelijke interne workflow uitgewerkt. Deze interne procedure 'Behandeling klachten en meldingen' werd gevalideerd door het management.

Rapport klachtenmanagement 2018 t.a.v. Vlaamse ombudsdienst

INHOUDSTAFEL

1 TERMINOLOGIE 1
1.1 Klacht 1
1.2 Vraag tot informatie 2
2 DE WERKVENNOOTSCHAP 2
2.1 Oprichting 2
2.2 Projecten 2
2.2.1 Werken aan de Ring 2
2.2.2 R4 West-Oost in Gent 2
2.2.3 Noord-Zuidverbinding Limburg 3
2.2.4 Rond Ronse (N60) 3
2.3 Visie op klachtenmanagement - organigram 3
3 PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING 3
3.1 Registratie 3
3.2 Opvolging 4
3.3 Lessons learned – kwaliteitsmanagment 4
4 GEGEVENS KLACHTENREGISTER 4
4.1.1 Klachten 4
4.1.2 Vragen – via bereikbaarheidsadviseurs 5
4.1.3 Registratie vragen / Relatics 8
5 BESCHOUWING INTERNE KLACHTENBEHANDELING - CONCLUSIES 8
6 VOORSTELLEN TOT BIJSTUREN KLACHTENMANAGEMENT 8

1 TERMINOLOGIE

In de omzendbrief VR 2014/20 worden volgende definties opgegeven die belangrijk zijn in de verdere lezing van dit rapport.

1.1 KLACHT

Een klacht is een manifeste uiting, zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch, waarbij een ontevreden verzoeker bij de overheid klaagt over een door de overheid verrichte of verzuimde handeling of prestatie.

Klachten moeten betrekking hebben op:
*- ofwel een concrete **handelwijze** van een bestuursinstelling in een bepaalde aangelegenheid;*
*- ofwel de concrete **toepassing van een bestaande regelgeving**.*

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:
- algemene klachten over regelgeving;
- algemene klachten over het al dan niet gevoerde beleid;
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen. De verzoeker mag een klachtenprocedure niet opstarten voor feiten of handelingen waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid bestaat zolang hij geen gebruik heeft gemaakt van die beroepsmogelijkheid.

1.2 VRAAG TOT INFORMATIE

*Een klacht moet goed onderscheiden worden van **een melding en van een vraag om informatie**. In geval van een melding signaleert de verzoeker een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid. Bijvoorbeeld een eerste melding van een defect aan het wegdek, van foutieve gegevens in een publicatie of op een website, of van de verkeerde spelling van een naam.*

2 DE WERKVENNOOTSCHAP

2.1 OPRICHTING

De Werkvennootschap werd opgericht eind 2016 door de Vlaamse Regering om de inspanningen van de verschillende Vlaamse mobiliteitsspelers te coördineren. Op die manier kunnen we grote infrastructuurwerken versneld en geïntegreerd aanpakken. De Werkvennootschap is een doorstart van Via-Invest en bundelt kennis en expertise die groeide binnen de ParticipatieMaatschappij Vlaanderen (PMV) en het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV). Bij De Werkvennootschap zetten financiële, juridische en technische profielen samen hun schouders onder omvangrijke mobiliteitsprojecten.

De Werkvennootschap is een kleine en wendbare organisatie (18 personeelsleden). Naargelang de noden van onze projecten halen we de beste experten in huis. Door die nauwe samenwerking met onder meer ingenieurs, architecten, landschapsarchitecten en communicatieadviseurs op de werkvloer ontstaan nieuwe inzichten en vinden we oplossingen voor de meest complexe problemen.

De Werkvennootschap hecht veel belang aan overleg, participatie en communicatie met alle stakeholders.

2.2 PROJECTEN

2.2.1 Werken aan de Ring

Het programma van 'Werken aan de Ring' bestaat uit een aantal grote deelprojecten:

- Herinrichting van de Ring rond Brussel-Noord (in studiefase)
- Het realiseren van fietssnelwegen (quick wins) (deels in uitvoering)
- De studie rond de Ring Oost (studiefase)
- Brabantnet
    - Ringtrambus (deels in uitvoering/deels in studie)
    - Sneltram (studie)
    - Luchthaventram (studie)

2.2.2 R4 West-Oost in Gent

De ombouw van de R4 West zorgt voor een vlotte verbinding tussen de E34/Nederland en de E40/E17. De R4 Oost zorgt dan weer voor een vlotte bereikbaarheid van de havenbedrijven.

2.2.3 Noord-Zuidverbinding Limburg

De Limburgse Noord-Zuidverbinding is een geplande verbinding tussen Hasselt naar Eindhoven en terug. Op deze manier ontsluiten we het noorden van Limburg en zorgen we voor een betere aansluiting op de weginfrastructuur in het zuiden van de provincie. Daarnaast worden oplossingen gezocht om de kernen van Houthalen–Helchteren leefbaar te houden. Dit project valt onder het decreet 'Complexe projecten'.

2.2.4 Rond Ronse (N60)

Nieuwe mobiliteitsinfrastructuur rond Ronse dient de Stad Ronse te ontsluiten en eveneens voor een bovenlokale verbinding te zorgen tussen Gent en Wallonië-Frankrijk.

2.3 VISIE OP KLACHTENMANAGEMENT - ORGANIGRAM

De Werkvennootschap draagt **een open en constructieve dialoog** in alle onze projecten hoog in het vaandel wat ineens de basis vormt van ons klachtenmanagement, een doorgedreven communicatie en betrokkenheid vanaf het begin van alle stakeholders.

Voor de **projecten in studie** wordt er gewerkt met:

- Een **stakeholdermanager** aangestuurd vanuit De Werkvennootschap die alle contacten legt met alle betrokken actoren (bedrijven, burgers, belangorganisatie, bestuurlijke actoren,…).
- Een **technisch omgevingsmanager** aangestuurd vanuit het studiebureau die mee de vertaalslag maakt tussen de omgeving & de lopende studie.
- Een **communicatiemanager** aangestuurd vanuit De Werkvennootschap die de communicatiestrategie samen met externe communicatiekantoren ontwerpt en opmaakt;

Voor de **projecten in uitvoering** wordt er gewerkt met:

- Een **bereikbaarheidsadviseur** die 'in de straat' het aanspreekpunt is voor alle bewoners met hun vragen en zorgt voor de terugkoppeling naar het communicatieteam.
- Een **toezichter en/of werfleider** die zorgt voor een snelle kortsluiting van actiepunten en technisch terugkoppeling heeft aan betrokkenen.
- De **communicatiemanager** en **woordvoerder** die voorlichting geeft rond belangrijke faseringen, timing, hinderinschattingen en de algemene werfcommunicatie mee stuurt en ook de pers voorziet van de juiste inlichtingen, zowel proactief als reactief.

Recent (december 2018) werd een interne kwaliteitsmanager aangeworven die overkoepelend de werking van De Werkvennootschap en hierbij gepaard gaande het klachtenmanagement an sich als proces nog meer vormt dient te geven om te komen tot uniforme cijfers over alle projecten.

3 PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING

3.1 REGISTRATIE

Binnen De Werkvennootschap is er geen afzonderlijke procedure waarbij klachten afzonderlijk worden geregistreerd. Alle vragen van stakeholders worden immers geregistreerd en behandeld, wat zoals reeds werd aangegeven, er voor zorgt dat amper klachten (volgens de definitie van de omzendbrief) intern in onze werking gekend zijn (zie 4.1.1.).

Er zijn heden 3 verschillende manier waarop 'klachten'-'vragen tot informatie' worden geregistreerd:

- Projecten in studie: online-database Relatics
- Projecten in uitvoering: Excel-lijst bereikbaarheidsadviseurs
- Projecten in uitvoering en/of studie: Projectwebsites – mailbox projecten

De Werkvennootschap is een uitvoerende projectvennootschap die complexe projecten uitvoert voor partners binnen het Department MOW (AWV, Vlaamse Waterweg e.d.). Wij krijgen geregeld vragen binnen die geregistreerd werden via het klachtensysteem van AWV en die op dergelijke wijze ook worden kortgesloten. Deze klachten maken geen deel uit van deze rapportage.

3.2 OPVOLGING

- Projecten in studie: technisch projectleider formuleert een antwoord
- Projecten in uitvoering:
    - Bereikbaarheidsadviseur bespreekt de vraag met werfleider, waarna de bereikbaarheidsadviseur deze terugkoppelt.
    - Afhankelijk van de aard van de vraag wordt de vraag beantwoord door de technisch projectleider
- Projecten in uitvoering en/of studie: Projectwebsites – mailbox projecten – beheer wordt gedaan door de technisch & integraal projectleider. Alle vragen worden getracht binnen een termijn van 2 weken te worden teruggekoppeld.

3.3 LESSONS LEARNED – KWALITEITSMANAGMENT

Zoals aangegeven in de omzendbrief, is een klacht een kans tot verbetering en dient deze steeds positief gekaderd te worden. Binnen De Werkvennootschap is er een teamoverleg op geregelde tijdstippen waar binnen klachten/problemen in constructieve sfeer worden besproken, overkoepelend aan alle projecten.

4 GEGEVENS KLACHTENREGISTER

4.1.1 Klachten

4.1.1.1 Vilvoorde - Ringtrambus

In het kader van de voorbereidende werken voor de Ringtrambus hebben we via de Stad Vilvoorde de bemerking gekregen dat 'de mensen' klaagden dat ze niet op de hoogte waren van de werken. Intern DWV werd deze mening niet onmiddellijk gedeeld gezien er naar onze normen wel degelijk voldoende gecommuniceerd hadden en zeker in verhouding tot de omvang van de werken. In ieder geval hebben we actie ondernomen om onze communicatie naar de mensen en de Stad nog te verbeteren.

4.1.2 Vragen – via bereikbaarheidsadviseurs

Omdat De Werkvennootschap pas vanaf eind september 2018 werven in uitvoering had met hinder voor omwonenden, werd de bereikbaarheidstelefoon/ bereikbaarheidse-mail pas dan ingeschakeld. Voorafgaandelijk werden vragen beantwoord via de mailbox van de projecten (zie 3.1)

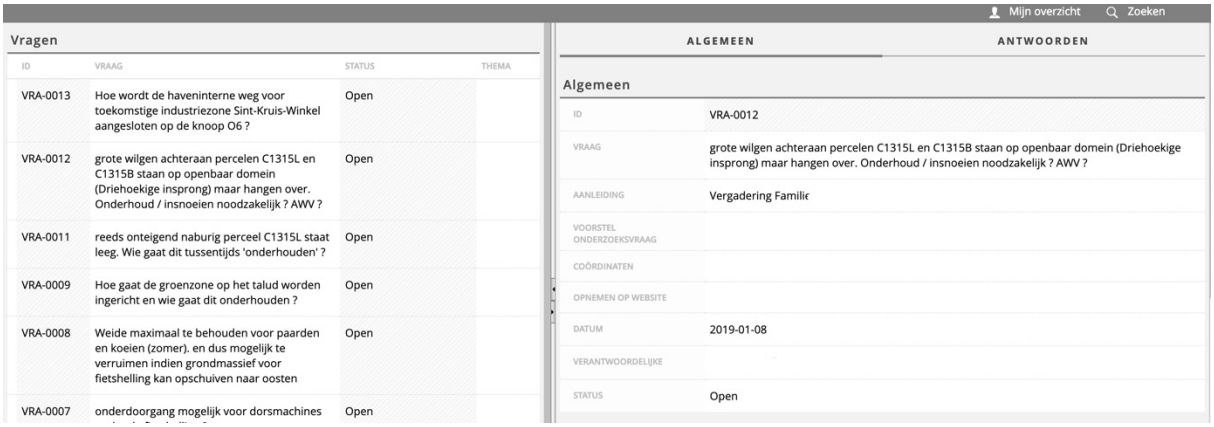
Datum	Uur	Werf	Naam	Woonplaats	Opmerking / vraag	Behandeld
01-okt.-18	14u45	Grimbergen: fietssnelweg F28 langs de A12	[Geanonimiseerd]	Sprietmolenstraat	Te veel verkeer, te hoge snelheid, gevaarlijke situatie	OK
03-okt.-18	09u20	Meise: fietssnelweg F28 langs de A12	[Geanonimiseerd]		Sluiting brug tussen Strombeek-Beversebaan en Nieuwelaan, ter hoogte van de Plantentuin in Meise	OK
09-okt.-18	09u10	Sint-Annalaan brief	[Geanonimiseerd]	Province de Namur	Brief gekregen op 09/10 over de Sint-Annalaan, opmaak proces-verbaal, mede eigenaar van het huis aan de Sint-Annalaan waar haar mama woont	OK
24-okt-18	09u46	Fietssnelweg langs de A12	[Geanonimiseerd]	ter hoogte van de Bosduiflaan	Momenteel zijn er werken aan de gang ter hoogte van de Bosduiflaan, waar wij wonen. Is het normaal dat ons huis trilt tijdens deze werken. En wat let eventuele schade?	OK

24-okt-18	16u48	Fietssnelweg F28	[Geanonimiseerd]		Voor de fietssnelweg heeft de aannemer onze oprit moet openmaken. Nu heeft hij deze herstelt maar deze herstelling is absoluut niet correct uitgevoerd: - niet vlak gelegd (kasseien zijn oude platines) -kasseien te ver uit elkaar -kasseien tegen elkaar -voegen die gebarsten zijn van kasseien die niet opengebroken zijn -voegcement van oorsrponkelijk plaatsing hang aan kasseien ..... Hoe moet ik hiermee verder. Ik heb onze aannemer al gecontacteerd (heeft ongeveer een jaar geleden onze oprit heeft aangelegd) om een offerte te vragen om de oprit terug te herstellen in zijn oorspronkelijke staat.	OK
06-nov.-18	7u12	Fietssnelweg F28: Strombeek-Beverselaan	[Geanonimiseerd]	Strombeek-Beverselaan	Hoe laat mogen de werken starten? op 6 november zijn ze gestart om 6u40. Is dit niet te vroeg?	OK
20-nov.-18	15u00	Ringtrambus	[Geanonimiseerd]	Vinkenlaan	Vrouw, 66% gehandicapt. Behouden van parkeerplaats voor het huis. Niet moeten oversteken, onveilig voor haar. Veilige parkeerplaats	OK
20-nov.-18	16u00	Fietssnelweg F28	[Geanonimiseerd]	Strombeek-Beverselaan	Hoe geraak ik op de juiste manier aan mijn huis? Veel straten afgesloten momenteel.	
20-nov.-18	16u20	Ringtrambus	[Geanonimiseerd]	Vinkenlaan	Waarom hebben ze niet gewerkt op 19/11? Begin december een feest, waar moeten mijn gasten parkeren?	OK
21-nov.-18	15u00	Ringtrambus	[Geanonimiseerd]	Vinkenlaan	Het bord voor de parkeerplaats voor gehandicapten staat niet juist, kan dit verplaatst worden?	OK

14-dec.-18	9u50	Ringtrambus (Sint-Annalaan)	[Geanonimiseerd]	St-Annastraat	Hoe gaat de openbare ruimte er ter hoogte van onze wonig uitzien na herinrichting?	OK

4.1.3 Registratie vragen / Relatics

Voor elk project is er online-database waarin vragen van stakeholders worden beheerd. Dit zijn volgens de definitie van de omzendbrief geen klachten, maar vragen en verzoeken rond komend beleid.



5 BESCHOUWING INTERNE KLACHTENBEHANDELING - CONCLUSIES

De Werkvennootschap is uiterst jonge organisatie met een hoge focus op communicatie & stakeholdermanagement. Er is dan ook slechts 1 klacht intern gekend in onze werking. Niettemin is er de vaststelling dat veel informatie nog via verschillende kanalen binnenkomt en op verschillende wijze wordt verwerkt, wat een algemene statistiek bemoeilijkt.

6 VOORSTELLEN TOT BIJSTUREN KLACHTENMANAGEMENT

Een actiepunt voor 2019 is om 1 online-klachtenapplicatie op te touwen waarin alle vragen/klachten op gelijkaardige wijze worden geregistreerd in afgehandeld. Dit moet ons in staat stellen onze eigen werking nog beter te evalueren en te komen tot een betere rapportage hiervan.

Rapportering klachten

Luchthaven Antwerpen 2018

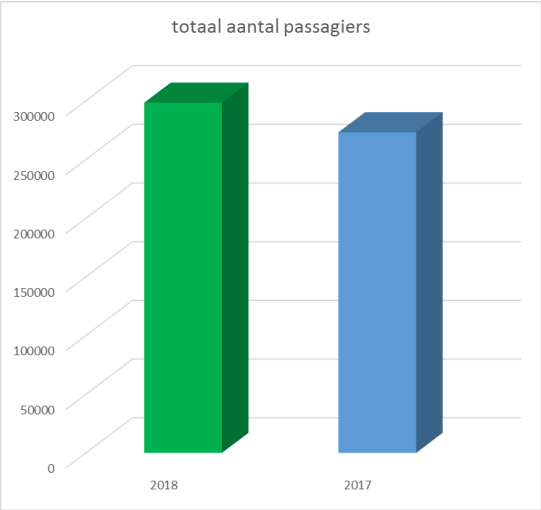
1. Introductie

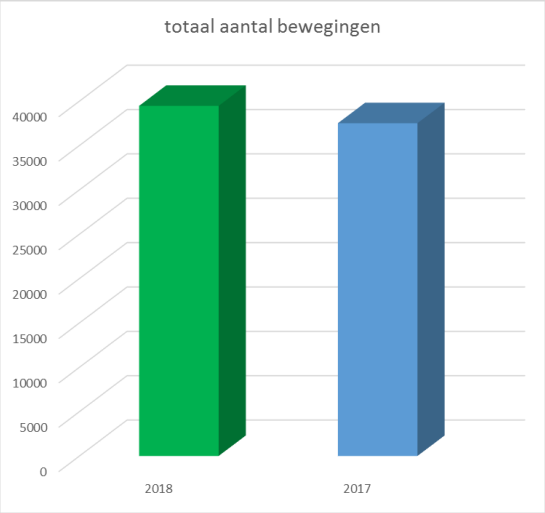
In 2018 telde de luchthaven 298.403 passagiers, een stijging van bijna 10% tov 2017 toen er 273.167 passagiers werden genoteerd.

Verschillende factoren hebben een invloed gehad op deze resultaten. In 2018 deed Antwerp Airport het op het vlak van aantal passagiers tien procent beter dan in 2017 en oversteeg de luchthaven ook het sterke 2016, toen heel wat vluchten naar Antwerpen afgeleid werden na de aanslagen op Zaventem op 22 maart.

Van het aantal vliegbewegingen op de luchthaven zijn slechts 12,6 procent commerciële vluchten, 66 procent zijn zaken- en trainingsvluchten. Die minderheid toeristenvluchten (lijnvluchten en charters) staan dan wel weer in voor 88 procent van de passagiers. Hoewel het aantal lijnvluchten is gedaald, wordt het aantal passagiers opgevangen door een hogere bezetting per vlucht bij maatschappij TUI fly.

Eind augustus ging het in Antwerpen gevestigde VLM Airlines in vereffening. Dat verlies werd volgens de luchthaven voor iets meer dan één derde opgevangen door de Britse regionale luchtvaartmaatschappij Flybe, dat na het wegvallen van VLM het aantal vluchten naar Londen verhoogde. In 2018 noteerde de luchthaven 39.465 bewegingen. Het aantal bewegingen steeg met 5% ten opzichte van 37.511 bewegingen in 2017 maar ligt nog steeds bijna 5% lager ten opzichte van 41.403 bewegingen in 2016.





2. Inhoud van het jaarrapport

Klachtencaptatie

Klachten dienen via het **centrale klachtenregistratiesysteem** ingediend te worden. Deze is toegankelijk via de website: https://www.luchthaven-antwerpen.com/klachtenbehandeling/

Klachtenbehandeling – procedure

Bij het indienen van een klacht via de website dient de bezoeker eerst persoonlijke gegevens in te vullen. Vervolgens wordt er naar de plaats, de datum en het uur van de overlast 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 worden **automatisch geregistreerd** in het klachtenregister van de luchthaven van Antwerpen en dienen binnen een termijn van 45 kalenderdagen beantwoord.

In de eerste plaats worden de klachten opgevolgd door de **eerstelijnsklachtenbehandelaar**, die over inzage in het online register beschikt. Deze behandelaar werkt full time op de luchthaven op de communicatiedienst en beschikt over de rechtstreekse lijnen naar verschillende partijen die informatie kunnen bieden om de klacht op te lossen of het antwoord te duiden, vb. skeyes (het vroegere Belgocontrol), de luchthaveninspectie, milieucoördinator.

Bij een frequent voorkomende of moeilijk op te lossen klacht wordt de klacht **doorverwezen** naar de ombudsdienst, die enkel fungeert als tweedelijnsbehandelaar.

Klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit

Bijkomende informatie

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 geluidsmeetnet (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 verhinderd.

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 dieselvoertuigen 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 PM2,5) 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.

Toegankelijkheid

Er wordt zorgvuldig toegekeken op de **voortdurende toegankelijkheid** van de klachtenprocedure. Dit gebeurt op een strikt individuele wijze: wanneer een klager opmerkt dat het systeem onvoldoende toegankelijk is (vb. wanneer het systeem foutief doorverwijst of een adres niet aanvaardt), wordt dit probleem individueel en in samenwerking met de klager opgelost. Zo ging de IT-consultant reeds ter plaatse toen bleek dat een klager steeds een foutmelding verkreeg en men dit niet vanop afstand kon oplossen. Deze interventie resulteerde in 5 'testklachten' (zie verder).

Doorlooptijd

Recent werd door de luchthaven een nieuwe eerstelijnsklachtenbehandelaar aangesteld om de opvolging van de klachten te verbeteren. De softwareapplicatie werd uitgebreid met een zoekfunctie voor de klachtenbehandelaars om openstaande klachten sneller terug te vinden. Eveneens werd geopteerd om het aantal standaardantwoorden te beperken gelet op het beperkter aantal klachten ten opzichte van 2017.

De luchthaven tracht steeds **individueel en specifiek** de klacht te beantwoorden. Indien de behandeling van een klacht langer duurt daar een groter aantal of moeilijk bereikbare partijen dienen te worden geraadpleegd, wordt dit gemeld aan de klager.

Zorgvuldigheidsnormen

Na het indienen van de klacht ontvangt de bezoeker een **bevestigingsmail** met een uniek referentienummer. Klachten worden automatisch geregistreerd in het klachtenregister van de luchthaven van Antwerpen en binnen een termijn van 45 kalenderdagen beantwoord. In de klachtenbehandeling wordt gestreefd naar een begrijpelijk taalgebruik, zonder hierbij te vaak vakjargon uit de luchthavenwereld te gebruiken.

Bij een **veelheid aan klachten** door een klager wordt in de eerste plaats gekeken naar de aard van de klachten en de formulering ervan:

- Indien blijkt dat de klager zeer specifieke klachten formuleert, wordt er gestreefd naar een korte doorlooptijd via de eerstelijnsklachtenbehandelaar, die immers het best geplaatst is om deze specifieke klachten te beantwoorden
- Indien de klager zeer algemene klachten formuleert, zoals vb. 'geluidsoverlast', 'vliegtuig vliegt over', dan worden deze doorverwezen naar de ombudsdienst, die deze klachten gebundeld beantwoordt. Zoals supra reeds vermeld, is dit echter in aantal gedaald.

De luchthaven beschikt ook over verschillende **social media accounts** op Facebook en Twitter. Opmerkingen / vragen op social media worden onmiddellijk beantwoord om de externe communicatie te verbeteren en het draagvlak bij buurtbewoners en gebruikers van de luchthaven te verbeteren.

Er is een gedegen **interne samenwerking** tussen de communicatiemanager, klachtenbehandelaar, ombudsdienst, IT en de milieucoördinator. Hierin wordt steeds gezocht naar mogelijke oplossingen voor gestelde klachten. Bij de totstandkoming van nieuwe procedures op de luchthaven wordt steeds getracht om toekomstige klachten reeds te vermijden.

Daarnaast bestaat een intensieve, **externe samenwerking** tussen luchthaven en omliggende gemeenten en districten, stad en provincie. Hierbij verloopt de communicatie zowel tijdens formele overlegmomenten, als bij informele contacten (vb. vragen gesteld via e-mail).

Klachtenmanagement

Taakverdeling

Communicatie Manager: Verantwoordelijke klachten
Vanessa Flamez - vanessa.flamez@antwerpairport.aero

Eerstelijnsklachtenbehandelaar (vanaf 2019): dagelijkse opvolging klachten
Kris Van Den Wyngaert - klachten@antwerpairport.aero

Ombudsdienst : opvolging veelklagers en bijzonder technische klachten
Catherine Gysels - ombudsdienst@antwerpairport.aero

Milieucoördinator : opvolging naleving milieuvergunning – backup klachtenbehandeling
Isabel Dobbelaere - isabel.dobbelaere@antwerpairport.aero

Overlegfora

In de eerste plaats vindt er regelmatig zowel een informeel als formeel overleg plaats tussen de bovenstaande personen, zowel naar aanleiding van specifieke klachten als algemene tendensen.

Daarnaast zijn er verschillende externe overlegfora waarin de verschillende klachten worden gerapporteerd:

- 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.

3. Klachten - cijfers

Zie bijlage (Algemeen overzicht klachten 2018)

In 2018 werden bij Luchthaven Antwerpen 773 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 2018 gaat het om 33 klagers die instaan voor bijna 60% van het totaal aantal klachten. De overige klachten werden geformuleerd door 325 individuele klagers.

De klachten werden geformuleerd via de procedure zoals geformuleerd onder punt 2.

Zoals hierboven gecommuniceerd, was er in 2018 een interventie van IT nodig omtrent het ingeven van klachten bij een specifieke klager. Hierbij werden 5 testklachten gegenereerd onder de categorie "dienstverlening". Deze klachten dienen uitgesloten van het eerdere vermelde aantal. Binnen het klachtenregister is het nl. niet mogelijk om klachten te verwijderen. In de toekomst zullen we een categorie "test" voorzien om dergelijke interventies te kunnen traceren.

Dit betekent dat er in 2018 768 klachten hebben geregistreerd. Dit is een daling van 60% ten opzichte van 2017.

4. Klachtenbeeld 2018

Inhoudelijk

Verdeling type klachten, klachten per gemeente / district en aantal klachten per klager

De luchthaven verwijst hiervoor naar het overzicht in bijlage.

Vergelijking 2017/ 2018

Algemeen

Algemeen hebben we te maken met een daling van 60% in 2018 ten opzichte van 2017. Drie gemeenten vertegenwoordigen 75% van de klachten in 2018: Boechout, Deurne en Berchem. Wel is er een dalende trend voor Deurne en Borgerhout.

Duiding

Maandelijks worden de klachten aan de verschillende gemeenten en districten bezorgd.

In 2018 is opnieuw het merendeel aan klachten gerelateerd aan overvlucht van een vliegtuig. De vergelijking in geluidshinder tussen 2017 en 2018 is echter nog moeilijk te maken. Zowel 2016 als 2017 waren moeilijke jaren om de gegevens op basis van het geluidsmeetnet te evalueren: in 2016 was meetpost 3 een tijdje buiten dienst en tijdelijk door een mobiele meetpost vervangen, ook werden niet alle radartracks van Belgocontrol gerecupereerd bij overgang nieuwe server (en bijhorend mailadres). De software 'Casper' voor opvolging van het geluidsmeetnet werd inmiddels volledig geïnstalleerd. De beschikbaarheid van het geluidsmeetnet was 100% in 2018. Bij de installatie In september 2017 werden de drempelwaarden voor geluidsevents verlaagd: deze zijn niet langer 60 of 65 dB maar 50 dB.

Het aantal klachten ingediend door veelklagers is gedaald, er zijn nu meer klagers met 1 klacht. Verder wordt een stijging genoteerd in de klachten uit Berchem terwijl deze in Deurne zijn verminderd. Wellicht is hier ook een link met het mooie weer waarbij de mensen meer buiten komen. Ook zijn meer klachten te noteren vanuit Boechout bij de opstart van het zomerprogramma 2018. Tenslotte wordt gemeld dat in de winter 2017-2018 er uitzonderlijk veel meer oostenwind was waardoor de mensen in Berchem wellicht meer bewust waren van de luchthaven.

Verbeteracties

- Klachten ivm proefdraaien

Omwonenden aan de noordzijde van de luchthaven klaagden van overlast in verband met proefdraaien. Deze klachten werden opgevolgd en omwonenden ontvingen een telefoonnummer dat ze konden bellen om melding te maken van overlast in verband met proefdraaien. Er werd dan onmiddellijk actie ondernomen ter plaatse door de inspecteur van dienst om het proefdraaien stil te leggen indien dit niet plaatsvond op de voorgeschreven locaties.

Er heeft vervolgens een buurtoverleg plaatsgevonden met de omwonenden (bewoners Jan Olieslagerstraat) om de mogelijkheden tot verbetering te bespreken.

Op 14 augustus heeft de luchthaven een schrijven gericht aan alle gebruikers aan de noordzijde om enerzijds te wijzen op verplichting om bij de luchthaveninspecteurs een toelating te vragen om proefdraaien uit te voeren en waarbij ook is aangegeven dat helispot 3 en helispot 2 de aangewezen locaties zijn.

Het proefdraaien aan helispot 3 veroorzaakte in het begin extra klachten bij de bewoners van de Drakenhoflaan maar op die manier zijn de mensen van Olieslagerstraat minder gehinderd. Een wijziging van patroon resulteert vaak in nieuwe gehinderden (cf spreidingsplan in Brussel).

In 2019 wordt aan de noordzijde aan nieuw platform (in grasdallen) in gebruik genomen om het warmdraaien daar mogelijk te maken zodat dit niet meer tussen de loodsen in dient te gebeuren. Het nieuwe platform werd reeds aangelegd maar de nodige verplichting en markeringen dien nog te worden aangebracht.

- Geurproblematiek:

Verschillende omwonenden dienden een klacht in met betrekking tot geuroverlast. Om de geurproblematiek beter in kaart te brengen en dan mogelijkheden voor verbeteringen te kunnen uitzoeken, heeft de luchthaven tussen 15 juni en 15 september aan een 10-tal omwonenden gevraagd om een geurdagboek bij te houden. Op basis hiervan wordt de geurhinder in kaart gebracht en waarnemingspercentages en hinder% berekend.

De resultaten van dit onderzoek werden besproken tijdens het milieu-overleg van 15 november 2018. De deelnemers krijgen een rapport met hun individuele resultaten ten opzichte van deze in ge groep.
De berekende waarnemingspercentages en stinkhinderindex dienen beschouwd als een nulmeting die werd uitgevoerd tijdens een warme zomer (mensen veel meer buiten) en drukke activiteitsgraad (VLM Airlines was nog actief tot 31 augustus 2018).

Verder is het zo dat er ook geurklachten kunnen optreden bij bepaalde weerfenomenen. Bij een temperatuurinversie blijven de uitlaatgassen laag hangen. Deze situatie deed zich bijvoorbeeld voor op 16 oktober 2018 waardoor er een concentratie was van 12 klachten uit Berchem omstreeks hetzelfde tijdstip.

- Extensies

De luchthaven is elke dag geopend van 6u30 tot 23u. Landingen na 23u zijn toegestaan mits deze ten laatste om 22u30 waren ingepland. In 2018 waren er 23 landingen na 23u ten opzichte van 3 in 2017. De luchthavencommandant heeft reeds in mei 2018 Tui fly en VLM Airlines aangeschreven met de vraag om alle maatregelen te nemen om landingen na 23u te vermijden. Toch kon dit niet volledig worden uitgesloten. Meer dan 50% van de uitbreidingen van de openingsuren waren te wijten aan meteo-omstandigheden. Verschillende luchthavens in Zuid-Europa kampten met slecht weer waardoor slots werden gewijzigd en uitwijkingen nodig waren. Andere oorzaken waren te relateren aan de verkeersleiders en technische problemen (toestel, werken luchthaven).

- Trainingen

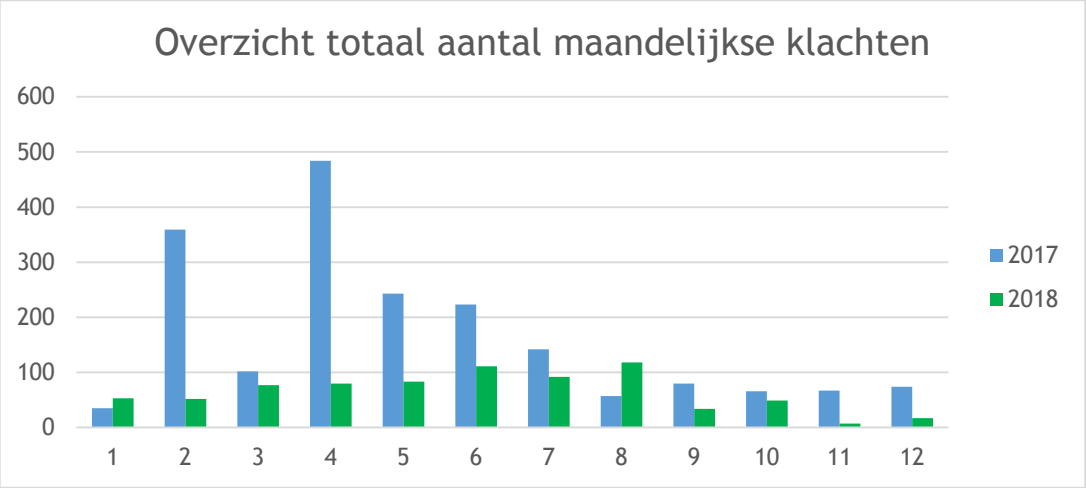
In 2018 waren er slechts 3 effectieve klachten omtrent trainingsvluchten (afkomstig van 2 klagers op 1 adres). De categorie trainingen werd door omwonenden een paar keer aangeklikt omwille van kalibratievluchten in opdracht van Belgocontrol die doorgingen op zondag. Het vluchtpatroon doet denken aan een training maar dient om de navigatie-instrumenten op de luchthaven te kalibreren.

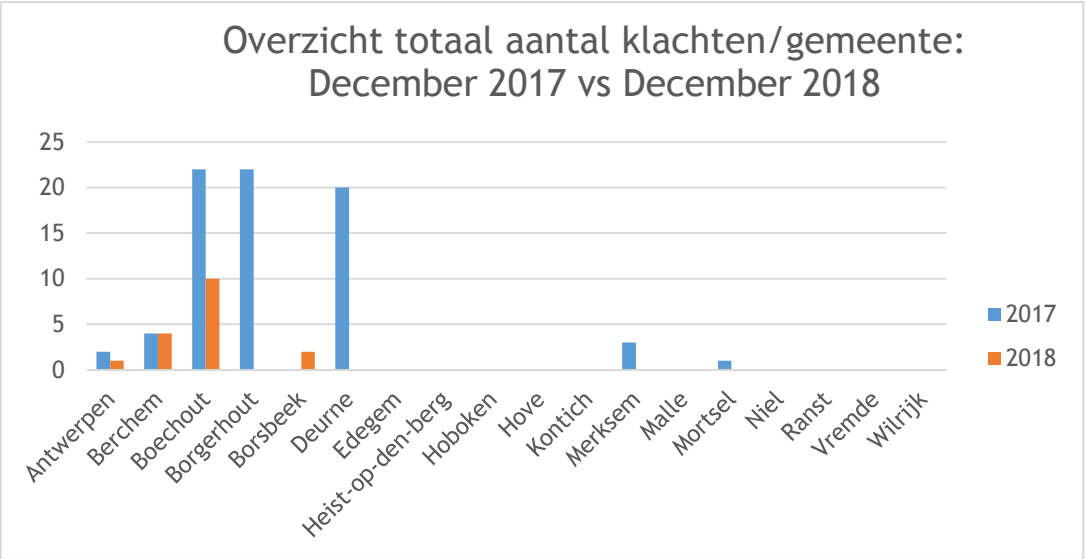
Lopende en toekomstige verbeteracties

De luchthaven tracht nog steeds de communicatie met de buurtbewoners te bestendigen:

- Er werden 2 bijenkasten geplaatst en een bloemenweide ingezaaid: dit in nauw overleg met district Deurne: slechts één van deze populaties heeft de zomer overleefd. Volgens de betrokken imker is dit nog een goed resultaat gezien het om een jonge populatie ging. Een 20-tal potten honing werd verkocht tijdens het evenement Deurne Koerst in september 2018.
- In het kader van YOUCA Action Day kwamen op 18 oktober een drietal studenten onze teams in Antwerpen en Oostende versterken.
- Luchthaven neemt deel aan 'Berchem Wonderneemt'
- Luchthaven steunt Grote prijs Sofie Goos

- De deelnemers van het geuronderzoek werden bedankt voor hun vrijwillige deelname met een cadeaubon.
- Kalibratievluchten uitgevoerd in opdracht van skeyes zullen in de toekomst worden aangekondigd op de website. Op die manier zijn omwonenden beter op de hoogte van deze vluchten en verwarren ze deze niet met trainingsvluchten. Deze aanpak hanteren we ook in Oostende waarbij deze vluchtinspectievluchten ingepland op 20/21 februari 2019 reeds op de website staan vermeld.
- Bij ingebruikname van het nieuwe platform voor warmdraaien, wordt een (permanente) NOTAM gepubliceerd om de gebruikers en piloten te informeren omtrent de nieuwe procedure.


Overzicht totaal aantal maandelijkse klachten
600
500
400
300
200
100
0
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
2017
2018


Overzicht totaal aantal klachten/gemeente:
December 2017 vs December 2018
25
20
15
10
5
0
Antwerpen
Berchem
Boechout
Borgerhout
Borsbeek
Deurne
Edegem
Heist-op-den-berg
Hoboken
Hove
Kontich
Merksem
Malle
Mortsel
Niel
Ranst
Vremde
Wilrijk
2017
2018

Klachtenoverzicht Antwerpen 2018

Type klachten	jan/18	feb/18	mrt/18	apr/18	mei/18	jun/18	jul/18	aug/18	sep/18	okt/18	nov/18	dec/18	Totaal
Dienstverlening													**0**
Digitale info													**0**
Geluidshinder: Draaiende motoren													**0**
Geluidshinder: Helicopter													**0**
Geluidshinder: Overvlucht vliegtuig	**1**	**3**	**3**	**6**	**7**	**2**		**1**				**1**	**24**
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	**1**	**3**	**3**	**6**	**7**	**2**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**	**24**

	jan/18	feb/18	mrt/18	apr/18	mei/18	jun/18	jul/18	aug/18	sep/18	okt/18	nov/18	dec/18
Aantal klagers	**1**	**2**	**3**	**6**	**7**	**2**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**

Aantal Klachten/ klager												
1 klacht	1	1	3	6	7	2		1				1
2 klachten		1										
3 klachten												
4 klachten												
5 klachten												
6 klachten												
7 klachten												
8 klachten												
9 klachten												
10 klachten												
11 klachte												
12 klachten												
13 klachten												
14 klachten												

Rapportering klachten

Luchthaven Oostende-Brugge 2018

Introductie

In 2018 telde de Internationale Luchthaven Oostende-Brugge 419.865 passagiers, een toename van 14.9%. Het aantal vliegbewegingen steeg met 7,3% van 22.708 in 2017 naar 24.374 in 2018. Op vlak van cargo steeg het aantal ton vracht met 18,6% in 2018, goed voor 27.719 ton.

Klachtencaptatie

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

KLACHTENBEHANDELING

IK WENS EEN KLACHT IN TE DIENEN

Zoals de meeste internationale luchthavens werkt de Internationale Luchthaven Oostende-Brugge 24 uur per dag, 7 dagen per week, elke dag van het jaar. 's Avonds en 's nachts gelden er verschillende beperkingen in verband met de geluidshinder en het aantal vluchten. Deze beperkingen werden bepaald en meegedeeld in de milieuvergunning en in het AIP aan alle gebruikers van de luchthaven. LEM Oostende-Brugge nv beschikt over een gecertificeerd ISO14001 milieuzorgsysteem waarin de milieubeleidsverklaring werd opgenomen.

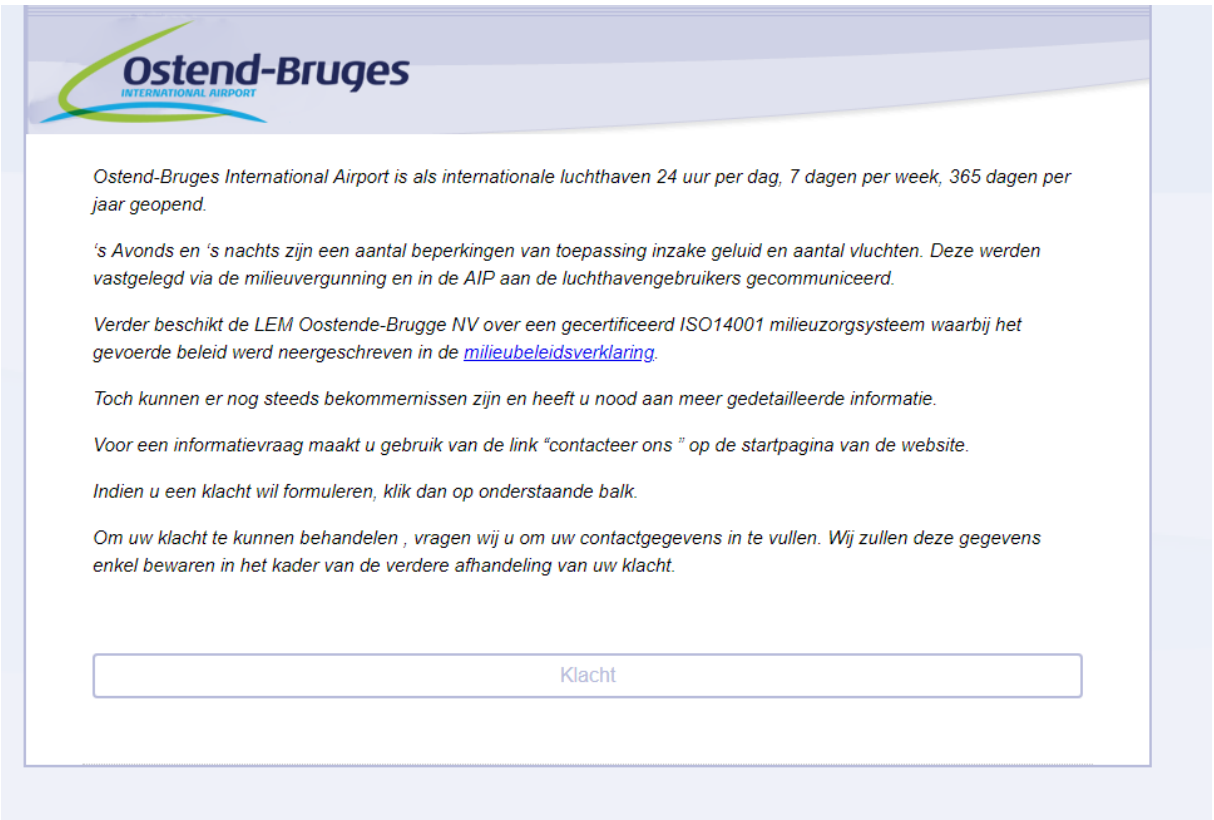
Indien u een klacht wilt indienen, gebruik dan deze link. Om uw klacht correct en volledig te kunnen behandelen, vragen wij u om het contactinformatieformulier op onze klachtenpagina volledig in te vullen. We gebruiken deze gegevens alleen maar om uw klacht te behandelen.

Klachtenbehandeling – procedure

Bij het indienen van een klacht via het online klachtenregister op de website moet de bezoeker eerst persoonlijke gegevens invullen. 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 milieuvergunning 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 milieuvergunning 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.

Klacht

Na het aanklikken van "Klacht" wordt nog bijkomende informatie aangeboden:

<<

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 geluidsbeperking 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 helicopterbeloodsingen, 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. Geluidsmeetnet en geluidscontouren van de luchthaven

De luchthaven beschikt over een geluidsmeetnet met 4 vaste meetposten in het verlengde van de start- en landingsbaan. Dit meetnet laat toe om geluidsevents te koppelen aan vliegtuigbewegingen. Sinds september 2017 werd het meetnet vernieuwd.

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 geluidsmeetnet ter evaluatie bezorgd aan meerdere instanties, waaronder ook de afdeling Milieu-inspectie van de Vlaamse Overheid en het milieuoverlegcomite dat twee maal per jaar samenkomt. Binnen dit overlegcomite zijn behalve vertegenwoordigers van de luchthaven, lokale overheden en milieu-inspectie ook vertegenwoordigers van omwonenden aanwezig.

De rapporten van het geluidsmeetnet en -contouren zijn terug te vinden op onze website.

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 verhinderd.

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 dieselvoertuigen 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 PM2,5) 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.* "

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, navigatie, operations en milieucoördinator.

Klachtenmanagement

Taakverdeling
Communicatie manager: verantwoordelijke klachten ingediend via contactformulier

Concessie & administration manager: eerstelijns klachtenbehandelaar

Milieucoördinator : tweedelijns 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 2018 8 klachten ingediend. Een telefonische klacht werd door ons zelf ingebracht in het register en een klacht vanuit de Middenkustpolder per email werd eveneens door ons toegevoegd waardoor er 10 klachten werden genoteerd in 2018.

Klachtenbeeld 2018

- **Inhoudelijk**

Alle klachten werden ontvankelijk verklaard maar 4 klachten werden ongegrond verklaard. De klacht via de Middenkustpolder behoorde niet tot onze verantwoordelijkheden en bij 1 klacht werd doorverwezen naar de federale politie.

Bij de 10 geregistreerde klachten waren er 5 klachten gerelateerd aan milieu (ingediend door omwonenden- 4 individuele klagers):-

- training (1 klacht)
- draaiende motoren en grondlawaai tijdens de nacht (3 klachten)
- nachtvlucht (1 klacht).

De overige klachten hadden betrekking op de luchthaveninfrastructuur, dienstverlening douane en bagageafhandeling.

Tenslotte hebben we naar aanleiding van een klacht opgenomen in een parlementaire vraag ook informatie hieromtrent verstrekt.

Klachten die gaan over materie dat is toegelaten binnen de milieuvergunning (bijvoorbeeld nachtvlucht, trainingen etc) worden als ongegrond beoordeeld.

- **Verbeteracties**

Sinds 2017 communiceren we proactief omtrent trainingen met grote toestellen op de eigen website. Bovendien 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. Dit heeft ervoor gezorgd dat in 2018 geen enkele klacht hieromtrent is genoteerd.

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.

Begin 2018 werd de registratie van klachten via het klachtformulier beter aangeduid op de website zodat er niet langer klachten via het contactformulier worden ingediend.

- **Toekomstige verbeteracties**

Hoewel het gebruik van reverse thrust is toegelaten omwille van safety redenen, zullen we in de AIP opnemen dat bij landingen tijdens de nacht het verplicht is om te taxiën tot het einde van de runway. Zo verhinderen we het gebruik van reverse thrust wanneer de piloot vroeger wenst af te draaien richting apron. Gezien de finale beslissing omtrent het gebruik van reverse thust steeds bij de piloot ligt, kan de luchthaven niet rechtstreeks ingrijpen. Door deze maatregel op te nemen in de AIP kunnen we twijfelgevallen uitsluiten.

Tweemaal per jaar laat Skeyes (voorheen Belgocontrol) de navigatie-instrumenten kalibreren aan de hand van een zogenaamde kalibratievlucht. Om verwarring met training te vermijden (kan nl. ook op zondag plaatsvinden) zullen dergelijke vluchten aangekondigd worden op de website.

Cultuur, Jeugd, Sport en Media

(o.a. VRT)

Vlaamse Ombudsdienst

Klachtenrapportage 2018

Departement Cultuur, Jeugd en Media

1. Cijfergegevens

Aantal klachten per entiteit

Departement Cultuur, Jeugd en Media	
Hoofdbestuur	0
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	0 (KMSKA was gesloten tijdens 2018)
Buitendiensten:	
• Kasteel van Gaasbeek	0
• Frans Masereel Centrum	0
• CC Voeren	0
• Alden Biesen	0
• Uitleendienst kampeermateriaal	0
Totaal Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media	**0**

Klachtenbeeld 2018 Inhoudelijke bespreking en evaluatie van de klachten per entiteit in 2018

De klachten van VRM en Sport Vlaanderen zijn in een aparte rapportage opgenomen. Dit document heeft enkel betrekking op de het departement Cultuur, Jeugd en Media.

Het Departement Cultuur, Jeugd en Media heeft in 2018 geen klachten ontvangen.

Er werd wel 1 klacht geregistreerd maar deze werd niet ontvankelijk verklaard.

Klacht Recuerdo Uit in Vlaanderen : dit was een klacht betreffende externe organisatie waarover het departement geen bevoegdheid heeft. Deze werd doorgestuurd naar Publiq.

Concrete realisaties en voorstellen
Wat zijn de 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 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 aanvraagsysteem **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 2018:

- Het Departement Cultuur, Jeugd en Media heeft nieuwe aanspreekpunten in de afdelingen aangeduid als gevolg van de reorganisatie. Op het intranet staan nu duidelijke instructies voor medewerkers en klachtenbehandelaars.

- Het departement heeft de klachtencoördinator organisatorisch ondergebracht bij communicatie.

- Het departement zet in op social media en reageert meteen op feedback via deze kanalen. Er werd ook een gedragscode voor social media op de facebookpagina gepubliceerd.

Agentschap Sport Vlaanderen

Klachtenrapport 2018

ARENBERGGEBOUW
ARENBERGSTRAAT 5
1000 BRUSSEL

Februari 2019

KWANTITATIEVE GEGEVENS

Totaal aantal ontvangen klachten	19

Aantal ontvankelijke klachten	15
Aantal onontvankelijke klachten	4

Aantal ontvankelijke klachten volgens reden van ontvankelijkheid	Anoniem	2
	Voorziene beroepsprocedure nog niet uitgeput	1
	Niet tegen Vlaamse overheid	1

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
Aantal gegronde klachten	5
Aantal ongegronde klachten	10

Aantal gegronde klachten volgens mate van oplossing	
Aantal opgeloste klachten	13
Aantal deels opgeloste klachten	1
Aantal niet opgeloste klachten	1

Verdeling van de gegronde klachten volgens de ombudsnorm	
Correcte bejegening	6
Niet akkoord met beslissing (beleid) van Sport Vlaanderen	8
Andere	1

Verdeling volgens kanaal	
Rechtstreeks bij Sport Vlaanderen	17
Via 1700	1
Via de Vlaamse Ombudsdienst	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, …).

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 2018
2. Klachten van deelnemers aan organisaties van Sport Vlaanderen in zijn centra
   Geen schriftelijke klachten in 2018
3. Klachten van gebruikers van de centra van Sport Vlaanderen en andere diensten die door Sport Vlaanderen worden aangeboden
   15 schriftelijke klachten in 2018 (anonieme inbegrepen)
4. Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen of gediplomeerden van de Vlaamse Trainersschool
   2 schriftelijke klachten in 2018
5. Klachten over de uitvoering van het antidopingbeleid
   Geen schriftelijke klachten in 2018
6. Andere klachten
   1 schriftelijke klacht in 2018
7. Klachten die niet van toepassing zijn op Sport Vlaanderen.
   1 schriftelijke klacht in 2018

3. BESPREKING VAN DE INGEDIENDE KLACHTEN

We beschrijven kort de klachten die voor elke groep in 2018 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 2018 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 12 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 bekwaamheids-proeven 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.

In 2018 ontvingen we geen dergelijke schriftelijke klachten.

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, schoolsportdagen… 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'.

In sommige centra is er een grote verwevenheid met (een) club(s) zodat het voor de klager niet altijd duidelijk is tot wie hij de klacht moet richten.

Dit jaar waren er ook een aantal klachten over beslissingen (veranderingen) van Sport Vlaanderen m.b.t. één sportcentrum. 1 januari 2019 werd een zwembad gesloten dat sinds 1977 dienst deed. Weerstand was te verwachten, daarom werd tijdig gecommuniceerd en een oplossing gezocht voor de betrokkenen. In datzelfde sportcentrum werd een nieuw parkeerbeleid met nieuwe tarieven ingevoerd.

Bespreking

Klacht over geluidshinder

Een omwonende van een centrum van Sport Vlaanderen klaagt geluidsoverlast aan. Vooral het vroege moment is storend.

De geluidsoverlast blijkt niet door Sport Vlaanderen te zijn veroorzaakt. De klacht had betrekking op een sportclub. De club werd op de hoogte gebracht.

De klacht wordt als onontvankelijk genoteerd.

Klachten van gebruikers over sluiting van een sportaccommodatie

Gebruikers van een zwembad in een centrum van Sport Vlaanderen klagen aan dat het gesloten wordt.

Begin 2018 werd een ingenieursstudie uitgevoerd om de kosten van de renovatie van het zwembad in kaart te brengen. Ook voor Sport Vlaanderen was het eindverslag teleurstellend. De kosten waren te hoog om het zwembad dat in 1977 gebouwd werd, te renoveren. Enkel de verplichte werkzaamheden werden al begroot op 2,5 miljoen euro. Deze investering reikt bovendien niet verder dan het tijdelijk rekken van de houdbaarheidsdatum van een verouderd zwembad. De bouw van een nieuw zwembad is volop in onderzoek. Sport Vlaanderen en de gemeente Zemst willen investeren in een nieuw zwembad. We hoopten onze huidige zwembad geopend te houden tot de opening van het nieuwe bad, maar dat bleek onmogelijk.
Er werd tijdig (6 maanden vooraf) gecommuniceerd dat het zwembad zou sluiten op 1/1/2019. https://www.sport.vlaanderen/nieuws/het-zwembad-van-hofstade-sluit/

Voor de clubs en de scholen die gebruik maakten van het zwembad werd een oplossing gezocht met de omringende gemeenten en zwembaden. Voor de trouwe zwemmers werd het saldo van het jaarabonnement terugbetaald.

Iemand nam duidelijk het initiatief om hierover een model van klacht op te stellen.

Een van de klagers kan zich niet neerleggen bij het sluiten van het zwembad nadat hij uitvoerig geïnformeerd werd over de redenen. Hij is van oordeel dat we onze missie om meer mensen aan sport te krijgen niet waarmaken, hij vindt dat een deel van de middelen die Sport Vlaanderen inzet voor promotie beter in de renovatie van het zwembad zou worden geïnvesteerd. Een gedeelte van zijn jaarabonnement werd terugbetaald.

Een andere klager was niet akkoord dat we onze beslissing steunden op een advies van één bureau.

De klachten worden als ontvankelijk maar als ongegrond genoteerd.
Met de meeste klagers kwam het tot een verzoening met één klager tot een gedeeltelijke verzoening nadat het jaarabonnement gedeeltelijk werd terugbetaald. Met een andere klager was verzoenen onmogelijk.

Klacht over betalend parkeren/de betalende strandzone in een centrum van Sport Vlaanderen
Er wordt geklaagd over de nieuwe prijs van het betalend parkeren en het niet meer voorzien van een jaarabonnement.

De ene klager komt dagelijks naar het centrum om te wandelen, waardoor het parkeren aan 4 euro/dag voor hem te duur is.

De andere klager klaagt over de combinatie van de prijs van het betalend parkeren en de toegang tot het strand met een gezin van 4 personen.

De klagers wordt geïnformeerd over het nieuwe parkeerbeleid dat als doel heeft de mobiliteit op en rond het domein beter te regelen. Alle parkings binnen het domein zijn betalend en dit aan een dagtarief van 4 euro, er geldt daarbij ook een kiss and ride

policy van 30 minuten.
Wij wensen met ons beleid de automobilist te laten nadenken over alternatieve verplaatsingsmiddelen en wie een duurzaam vervoermiddel kiest moedigen we aan: zo stellen wij tegelijk meer dan 250 fietsenstallingen ter beschikking. Deze zijn verspreid over het domein en het domein is ook nog steeds bereikbaar via bus en trein. In 2017 investeerden wij, samen met de gemeente Zemst, in een uitgebreidere dienstverlening van De Lijn en ook in 2018 was er overleg met de vervoersmaatschappijen om een betere dienstverlening te bekomen.

De parking aan onze sporthal, net buiten het domein, blijft gratis toegankelijk. Wij zien deze parking als een gratis startzone voor sporters, wandelaars, hondenliefhebbers, …

Voor speciale doelgroepen die minder mobiel zijn, wordt er, in het kader van toegankelijkheid, een mogelijkheid uitgewerkt met een gerichte toegangsregeling.

Met uitzondering van de strandzone tijdens het zwemseizoen, blijft het sportcentrum volledig gratis toegankelijk. Hier geldt ook het verantwoord beleid waar de gebruiker betaalt voor het veilig en onder toezicht zwemmen. Ook hier werken wij met eenvoudige tarieven om de toestroom zo vlot mogelijk te organiseren (5 euro per volwassene en 2 euro per kind).

De ene klager is een veelklager die zich niet akkoord was met onze visie. Hij werd n.a.v. de klachten over ons beleid en beslissingen m.b.t. dat sportcentrum uitgenodigd voor een gesprek. Het kwam tot een verzoening

De klachten waren ontvankelijk maar ongegrond.

Klacht over het gebruik van de personeelsingang
Een buurman van een sportcentrum van Sport Vlaanderen klaagt dat zijn oprit aan zijn huis in een doodlopende straat naast de personeelsingang wordt gebruikt als kiss en ride zone. Dit werd een paar keer gemeld aan het centrum maar er kwam geen definitieve oplossing waardoor een klacht werd ingediend.

De buurman werd uitgenodigd voor een gesprek. De centrumverantwoordelijke doet wekelijkse controles om na te gaan dat de deur gesloten is. N.a.v. een suggestie van de buurman om enerzijds voor het zicht en anderzijds voor het ontmoedigen van het gebruik van de ingang door niet-personeelsleden werd een uitbreiding van de groenzone aangevraagd. Na verloop van tijd werd geïnformeerd of de gemaakte afspraken tot een oplossing hebben geleid. De buurman is tevreden.

De klacht was ontvankelijk en gegrond. Het kwam tot een verzoening.

Klacht over verschillende prijs voor de huur van sportaccommodatie afhankelijk van de gemeente waar men woont

Een inwoner van een buurgemeente klaagt over het prijzenbeleid voor de huur van een squashterrein op basis van dal- en piekuren en op basis van de woonplaats. Volgens betrokkene wordt ze gediscrimineerd. Bovendien vindt ze de prijs tijdens te piekuren te hoog.

De klager werd meer info verschaft over het prijzenbeleid. Uiteraard is er geen discriminatie van inwoners van andere gemeenten.
Sport Vlaanderen, als onderdeel van de Vlaamse Overheid, zoekt voor de realisatie van deze dure sportinfrastructuur naar financieel stabiele partners het bouwen en onderhouden van zo'n groot sportcentrum kost immers heel veel geld.

In dit specifieke geval heeft de gemeente waar de sportaccommodatie gelegen is meegefinancierd in de grote verbouwingswerken van de sporthal en bijbehorende accommodatie. Als 'compensatie' voor deze investering geeft Sport Vlaanderen aan de inwoners een korting van 25 %. Deze korting staat uitdrukkelijk vermeld in de financieringsovereenkomst die destijds afgesloten werd.

Het verschil in tarief tijdens de daluren en piekuren is ingegeven door het feit dat Sport Vlaanderen mensen wil stimuleren om te gaan sporten tijdens deze daluren. Op die momenten is er immers nog sportaccommodatie beschikbaar. Iedereen wint trouwens bij dit systeem: door de 'verhuis' van een aantal sporters naar de daluren is er opnieuw sportaccommodatie vrijgekomen tijdens de piekmomenten, wat dan weer maakt dat meer sporters kunnen gaan sporten. Uiteraard speelt de prijsdifferentiatie een belangrijke rol maar het is niet zo dat de prijs voor de piekuren verhoogd werd, enkel de prijs voor de dalmomenten werd verlaagd.

Klacht sluiten poort aan sportcentrum

De poort aan één van de ingangen van één van de sportdomeinen werd gesloten om het probleem van sluikstorten aan te pakken.

Een van de klagers is niet akkoord met die beslissing omdat sluikstorten ook een probleem is aan een andere ingang die niet gesloten werd.
Hij is niet akkoord dat het probleem niet op een andere manier wordt opgelost omdat veel inwoners van de gemeente die gesloten ingang gebruikten.

De beslissing wordt verduidelijkt. Langs die ingang komen buurtbewoners per kruiwagen groenafval storten binnen het domein. Bij het aanspreken van betrokkenen wordt er onvriendelijk gereageerd.
Ook op andere plaatsen is er een afvalprobleem maar dan van een andere aard, er wordt ook daar een oplossing gezocht. Vuilnisbakken installeren, lijkt ons daar geen oplossing omdat dat de afvalberg nog zou vergroten.
Er wordt een oplossing met de gemeente en hulpdiensten gezocht, in afwachting in het sluiten van de poort een signaal voor de buurtbewoners.

De klacht was ontvankelijk maar ongegrond.

Klacht tegen vroegere sluiting sportaccommodatie
Een paardrijdster klaagt aan dat ze een deel van de piste niet kon gebruiken tijdens de normale openingsuren. Dit werd gemeld door een toezichter.

Er werd verduidelijkt dat er de volgende dag een uitzonderlijke activiteit van een sportfederatie plaatsvond waardoor de piste voorbereid moest worden. De toezichter werd hierover aangesproken.

De klacht was ontvankelijk en gegrond.

Klacht i.v.m. afhandeling dubbele betaling
Het terugstorten van een dubbele betaling aan een centrum van Sport Vlaanderen liet te lang op zich wachten. Hierover werd een klacht ingediend bij het hoofdbestuur.

De klacht was ontvankelijke en gegrond. De dubbele betaling werd teruggestort wat tot een verzoening leed.

De klacht werd doorgegeven aan de betrokken afdeling om herhaling tegen te gaan.

Anonieme klachten
Er was een anonieme klacht over een centrum dat evenmin bij naam werd genoemd. De klacht werd niet verder onderzocht om dat de opmerkingen zeer vaag waren.

Een andere anonieme klacht ging over het waterverbruik in de zomer bij het besproeien van sportvelden. Sport Vlaanderen kreeg in de zomer ook veel bezoek van de politie maar was steeds in orde met de regelgeving van dat moment.

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.

Bespreking

Aanpassen naam op diploma

Een transgender richtte een vraag tot VTS om de naam op een diploma van 2015 aan te passen. VTS was bereid om de naam aan de passen bij betrokkene in haar eigen databank maar wel pas vanaf het ogenblik dat zij officieel van geslacht was veranderd naar een man en niet vroeger. VTS kan immers in haar databank historiek bijhouden. VTS argumenteerde hierbij dat de kwalificatie in 2015 was afgeleverd aan een vrouw en niet aan een man. Betrokkene beschikt dus over een origineel diploma met een vrouwelijke voornaam en in de databank van VTS was hij op dat ogenblik ook een vrouw. Als de naam werd aangepast op datum in 2015 ontstaan er 2 problemen:

1. Bloso veranderde in 2016 van naam (naar Sport Vlaanderen) en dan zou bij het aanleveren van een diploma met huidig format een discrepantie zijn ontstaan: een diploma met een datum van behalen in 2015 op een format met een organisatie die pas in 2016 is ontstaan. Door de vervalsing van diploma's, waar we al mee te maken kregen, leek de aanpassing van de naam een risico en stonden we niet onmiddellijk stil bij het mensenrecht.
2. Betrokkene zou dan beschikken over 2 originele diploma's met dezelfde datum van behalen maar met een verschillende naam en op een verschillend formaat maar met dezelfde technische veiligheidscode

Er werd hierop geen klacht bij Sport Vlaanderen ingediend maar op de 2de vraag om toch het diploma aan te passen wegens de kans op discriminatie kwam geen nieuw antwoord aangezien de argumentatie werd geduid aan betrokkene. Daarop volgde een klacht bij de ombudsvrouw gender.

Samen met de ombudsvrouw gender werd een oplossing gevonden waardoor het mensenrecht werd gerespecteerd.
Er werd een nieuw diploma opgemaakt met de oorspronkelijke uitreikingsdatum en het oorspronkelijke logo van Bloso. Het oude diploma werd terugbezorgd.

De klacht was ontvankelijk en gegrond.

Niet akkoord met de uitslag van een examen

Een deelnemer aan de opleidingscursus was niet akkoord dat hij niet geslaagd was voor een bepaald onderdeel. Het examenreglement van de Vlaamse Trainersschool voorziet voor klachten een interne beroepsprocedure. De klager heeft hiervan gebruik gemaakt maar diende via de klachtenmanager van Sport Vlaanderen eveneens een klacht in..

De klacht wordt als onontvankelijke genoteerd vermits de beroepsprocedure niet was uitgeput en de klacht niet over de beroepsprocedure zelf ging. De klager werd wel duidelijk geïnformeerd dat hij opnieuw een klacht kon indienen als de beroepsprocedure voorbij was of hij een klacht had over de beroepsprocedure zelf.

Via de interne beroepsprocedure kwam er een verzoening zodat er geen klacht meer werd ingediend.

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.

In 2018 ontvingen we hierover geen klachten.

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

Te late betaling loon occasioneel personeelslid

Sport Vlaanderen kreeg een klacht van een occasioneel personeelslid wegens laattijdige betaling van zijn loon. Toen dit werd gemeld, werd de fout pas opgemerkt en werd de situatie geregulariseerd. Omdat na de melding het loon niet onmiddellijk kon worden uitbetaald volgde een klacht.

Er werd uitgelegd dat lonen maar 1 maal per maand worden betaald en dat dit niet door Sport Vlaanderen zelf wordt beheerd, waardoor ingrijpen niet mogelijk is. Met vertraging werd het loon gestort.

De klacht was ontvankelijk en gegrond. De situatie is verzoend.

Klacht/melding over gebaar jongere op een groepsfoto gepubliceerd op de website van Sport Vlaanderen
Een andere klacht ging over het gebaar van een jongen op een foto www.sport.vlaanderen.
De foto werd niet verwijderd, omdat het in onze ogen een leuke foto was van 10 – 12-jarigen tijdens een voetbalkamp. Zulke gebaren beschouwen we op die leeftijd als onschuldige stoerdoenerij.

De ontvankelijke klacht ontvingen we via 1700 en beschouwden we als ongegrond.
Er kwam geen verdere reactie meer zodat het opgelost leek.

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 of andere agentschappen sturen klagers over sportmateries door naar, ook al is Sport Vlaanderen geen betrokken partij. (bv klacht over geur in toiletten van een fitnesscentrum)

♦ 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 10 juni 2016 houdende de erkenning en subsidiëring van de georganiseerde sportsector. Enkel indien de klacht aantoont 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.

4. HET KLACHTENBEELD VAN SPORT VLAANDEREN

Het takenpakket van Sport Vlaanderen is zeer divers, het doelpubliek van Sport Vlaanderen is eveneens heel verschillend, het klachtenbeeld van Sport Vlaanderen bijgevolg 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.

Dit jaar werden een aantal beslissingen genomen die rechtstreeks gevolg hadden voor de gebruikers van een sportaccommodatie enerzijds en de gebruikers van het openbaar domein met privé karakter anderzijds. Omwonenden van het domein beschouwen het domein als hun achtertuin, waardoor veranderingen zeer gevoelig zijn. De beslissingen werden weloverwogen genomen. Toch is het in sommige gevallen onmogelijk om tot een verzoening te komen omdat de klagers niet akkoord zijn met die visie of als belastingbetaler negatief staan tegenover de politiek en bijgevolg ook t.o.v. de overheid en de ambtenaren van Sport Vlaanderen. In één enkel geval werd zelfs God en zijn paradijs op aarde… aangehaald.

M.b.t. die beslissingen hadden we een veelheid van klachten door één klager. Na het schriftelijk behandelen van de eerste klacht werd een persoonlijk gesprek geregeld waardoor een verzoening mogelijk was en er geen klachten meer werden ingediend.

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.

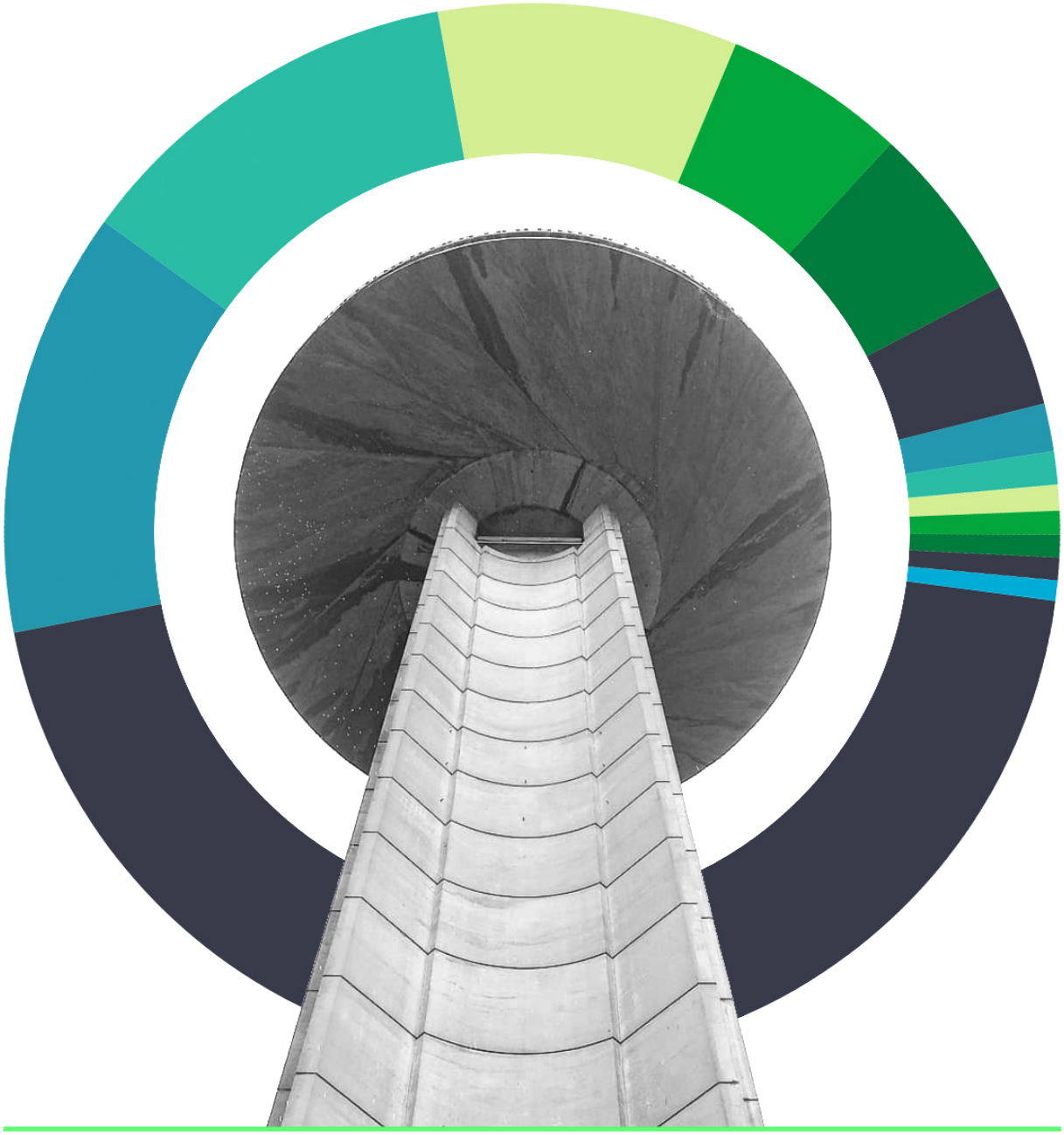
Na een sportkamp kunnen zowel deelnemers als ouders een evaluatieformulier invullen. Met deze opmerkingen wordt rekening gehouden bij de organisatie van volgende sportkampen en bij de evaluatie van de monitoren.

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.

Er zal in 2019 een informaticatool worden ontwikkeld om de klachtenregistratie te optimaliseren en een betere en nog kwaliteitsvollere rapportering mogelijk te maken. De opvolging zal hierdoor ook meer gecentraliseerd worden. Er wordt ook onderzocht om op de website een meldpunt voor klachten en suggesties toe te voegen. Op dit ogenblik worden de meeste klachten in de buitendiensten (14 sportcentra) ingediend en is de opvolging gedecentraliseerd. Door de centralisatie van de opvolging van de klachten zal het inzetten op verbeteracties stelselmatig verbeteren.

Klachtenrapport 2018



KLACHTENCOÖRDINATOR Anabel Coremans

NWS OMBUDSMAN Tim Pauwels

VOORWOORD

Bob Vermeir

2018 was een druk jaar voor de klanten- en klachtendienst. Het aantal klantencontacten en klachten nam opnieuw toe in vergelijking met voorgaande jaren. Zowel de klanten- en klachtendienst als de nieuwsombudsman hadden hun handen vol, mede dankzij verschillende gebeurtenissen en beslissingen in de loop van 2018. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de ophefmakende reportages van Pano of de afschaffing van DVB-T.

2018 was ook het jaar waarin het woord 'polarisering' niet weg te denken was uit het publieke debat. Nuancering is soms ver te zoeken. Een steeds mondiger publiek deelt de wereld op in zwart en wit, waardoor het grijs soms uit het oog verloren raakt. Ook de klanten- en klachtendienst en de nieuwsombudsman voelen dat sterk aan.

Het aantal klachten nam in 2018 toe. Opvallend is dat de inhoud van die klachten steeds vaker overeenkomt met de inhoud van de klantencontacten. Het publiek, dat alsmaar meer zijn stem vindt, wil meer gewicht hangen aan zijn boodschap en beschouwt zijn vraag of opmerking steeds vaker als een klacht. Dat merken we soms ook aan de harde toon van de berichten die wij binnenkrijgen.

De klanten- en klachtendienst en de nieuwsombudsman willen in deze woelige tijden de dialoog blijven aangaan. Met zwart, met wit, en ook met het grijze middenveld ertussenin. Wij zijn er. Voor de klachten, voor de warme felicitaties, en ook voor de kijker die wil weten welke muziek er op de achtergrond te horen was bij dat ene programma. Zo houden we de vinger aan de pols en verkleinen we de afstand met de mediagebruikers.

Net zoals de VRT er wil zijn voor haar publiek, is het publiek er ook voor de VRT.
De klanten- en klachtendienst en de nieuwsombudsman zitten op een berg van onschatbare informatie. Onze kijkers, luisteraars en lezers houden ons dagelijks een spiegel voor. Soms aangenaam, soms pijnlijk. Zij doen ons niet enkel nadenken over wat we brengen, maar ook over hoe we dat brengen. Zij laten ons stilstaan bij de kwaliteit van ons aanbod, het duurzame beleid van ons mediabedrijf en de maatschappelijke verantwoordelijkheid die de VRT hoog in het vaandel draagt.

Als klanten- en klachtendienst en nieuwsombudsman ontmoeten wij elke dag de mediagebruiker van dichtbij. Bovendien staan we in permanent overleg met de programmamakers en de redacties, zodat ook zij op de hoogte zijn van wat er speelt bij hun publiek. Eén keer per jaar delen we een rapport, waarbij we even afstand nemen om terug te kijken en te reflecteren over het voorbije jaar. Zo krijgen we een overzichtelijk beeld van wat er speelt bij de Vlaamse mediagebruiker, en hoe we deze gebruiker nog meer kunnen betrekken bij de werking van de VRT. Ten slotte delen we in dit rapport ook onze kennis die we het afgelopen jaar hebben opgedaan, zodat de kwaliteit van onze dienstverlening naar de toekomst toe kan blijven verbeteren. De nieuwsombudsman gaat daarbij dieper in op hoe VRT NWS 2018 heeft ervaren.

INHOUD

Inleiding **6**
De klanten- en klachtendienst in cijfers **9**
1. Technologie **10**
1.1. VRT NU 12
1.1.1. Inhoudelijke klachten en klantencontacten 12
1.1.2. Technologische klachten en klantencontacten 12
1.1.3. Uitdaging voor de toekomst 13
1.2. Transmissie 14
1.3. Profielen 15
2. Programmagerelateerde klachten en contacten **16**
2.1. Radio 1 17
2.2. Eén 17
3. VRT NWS **18**
4. Sporza **20**
4.1. WK'18 21
4.2. Inschrijvingstool tickets Villa Sporza 21
5. Beroepsethische klachten **22**
5.1. Verkeersveiligheid 23
5.2. Dierenleed 24
5.3. Reclame 25
5.3.1. Vlees van bij ons 25
5.3.2. Gokreclame 26
5.4. Klimaat 28
6. Programmering **30**
7. Taal **31**
8. Personen **32**
9. VRT Corporate **33**
10. Derden **34**
11. Evenementen **35**
12. Diversiteit **36**
13. Wedstrijden **38**
Besluit **40**
VRT NWS ombudsman **45**

Inleiding

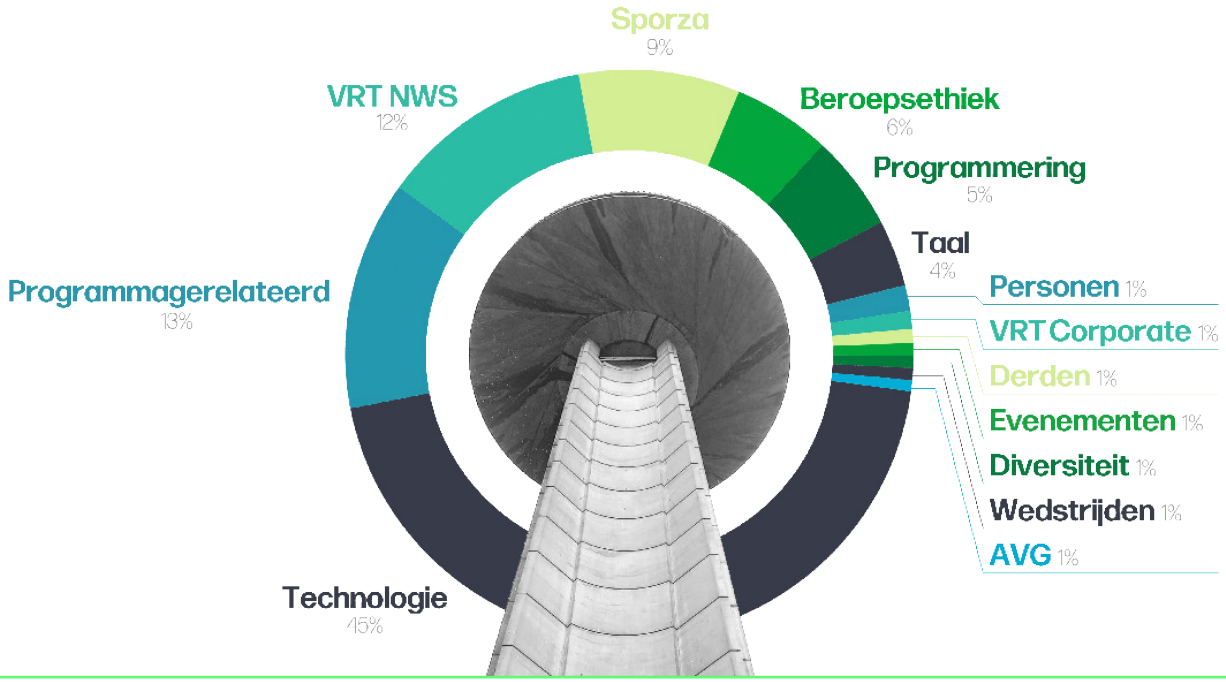
In 2018 behandelde de klanten-en klachtendienst in totaal 38.753 contacten, waarvan 8.612 klachten. In vergelijking met voorgaande jaren is dat een sterke stijging. Zo'n stijging van het aantal klantencontacten en klachten lijkt een negatieve connotatie te hebben. Als openbare omroep beseffen we echter dat het hebben van een publiek met een sterke en uitgesproken mening enkel een meerwaarde kan zijn. Luc Van den Brande, voorzitter van de Raad van Bestuur van de VRT, gaf dat eerder ook al aan; De tijd waarin omroepen zich eenzijdig konden richten tot veel passieve ontvangers is voorbij.

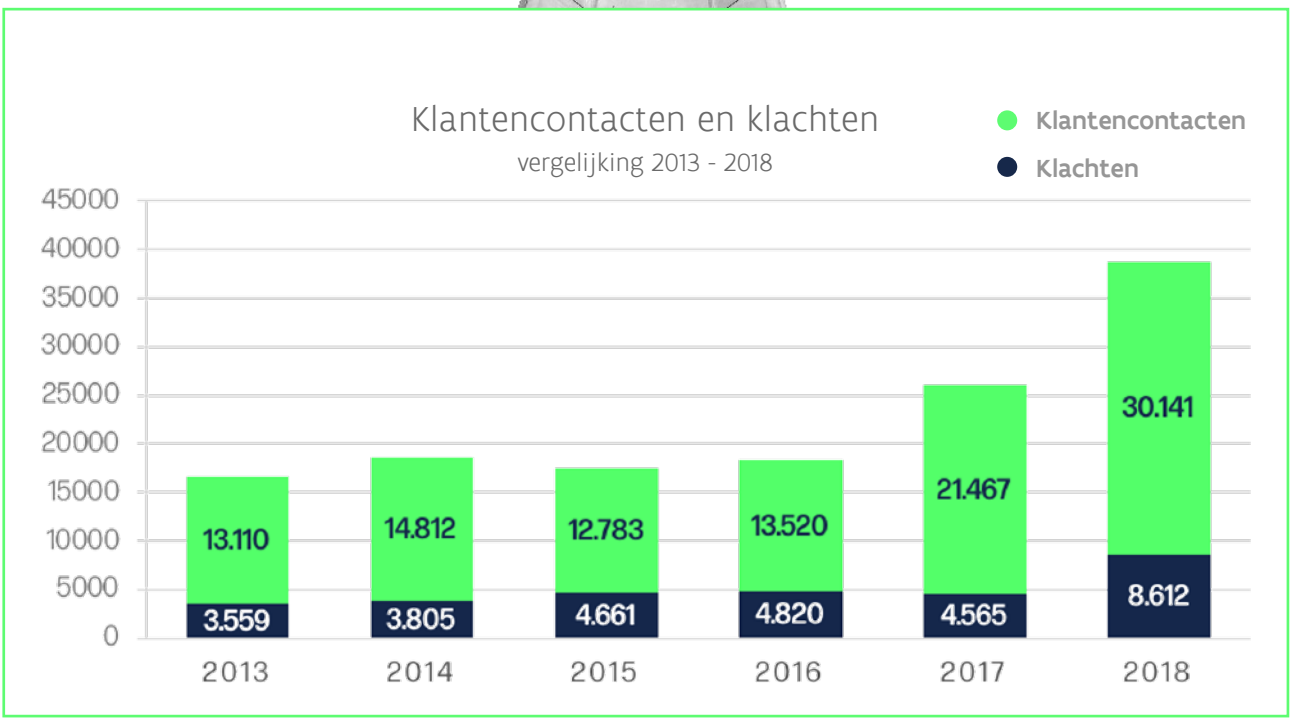
De VRT speelt een sleutelrol in het stimuleren van een breed maatschappelijke debat. Dat kan uiteraard niet zonder de mediagebruikers hierbij te betrekken. Zij zijn de essentiële schakels in dat debat. Met de klanten- en klachtendienst proberen we dan ook elke dag de brug te slaan tussen de mensen thuis en onze collega's hier. Een actieve uitwisseling van informatie draagt bij tot het kritisch blijven kijken naar ons eigen aanbod zodat we, waar nodig, de kwaliteit blijven optimaliseren. De klachtencoördinator heeft dan ook de taak om de producties en collega's intern te sensibiliseren en voeling te creëren met de Vlaming in al zijn diversiteit.

De stijging van het aantal klantencontacten en klachten wordt niet alleen verklaard door het feit dat we als openbare omroep thema's aankaarten die dicht bij de leefwereld van onze mediagebruikers aanleunen. Ook de toenemende digitale aanwezigheid speelt daarin een belangrijke rol. Mediagebruikers bekijken en beluisteren ons aanbod waar, wanneer en hoe ze dat willen. Dankzij alle nieuwe fora is de VRT op veel meer momenten in ons leven aanwezig. De digitalisering leidt daarnaast tot toegenomen toegankelijkheid en laagdrempeligheid. Waar vroeger slechts bepaalde leeftijdsgroepen zich tot het online contactformulier wendden, zien we vandaag dat alle mogelijke leeftijden ons contacteren via deze weg.

Om de groeiende groep klanten (met klachten) op gepaste en efficiënte manier verder te helpen, is het van belang om ook steeds de eigen werking onder de loep te nemen. Sinds 2019 zet de klanten- en klachtendienst in op specifieke specialisaties per klantendienstmedewerker. Dat houdt in dat elke medewerker bepaalde netten voor zijn of haar rekening neemt en fungeert als algemeen aanspreekpunt voor de interne producties en de klanten. Dat creëert meer voeling met het net waarvoor men verantwoordelijk is. Zo worden prioriteiten efficiënter gefilterd en doorgegeven aan de rest van het team. Dat zal gebeuren via het bijwonen van vergaderingen van producties, algemene briefings van de netten in kwestie en regelmatig contact.

Ook wat de digitalisering betreft wordt onze werking verder op punt gesteld. Zo worden, op basis van de keuze die de klant maakt bij het invullen van het contactformulier, de vragen rechtstreeks bezorgd aan de juiste medewerker. Op 13 december 2017 werd een nieuw klantregistratiesysteem uitgerold waardoor we in 2018 in staat waren om na te gaan waar dat systeem nog geoptimaliseerd kon worden. De klachtencoördinator zal dan ook sterk inzetten op deze werkpunten in 2019. Zo werd al gekozen voor een nieuwe categorisering die toelaat om gedetailleerder en preciezer te rapporteren. Verder zal ook worden nagegaan in welke mate we beroep doen op digitale hulpmiddelen opdat de klantendienstmedewerkers zich verder kunnen toespitsen op de persoonlijke aanpak met zowel klanten als collega's.


Sporza
9%
VRT NWS
12%
Beroepsethiek
6%
Programmering
5%
Taal
4%
Personen 1%
VRT Corporate 1%
Derden 1%
Evenementen 1%
Diversiteit 1%
Wedstrijden 1%
AVG 1%
Programmagerelateerd
13%
Technologie
15%


Klantencontacten en klachten
vergelijking 2013 - 2018
Klantencontacten
Klachten
45000
40000
35000
30000
25000
20000
15000
10000
5000
0
13.110
3.559
14.812
3.805
12.783
4.661
13.520
4.820
21.467
4.565
30.141
8.612
2013
2014
2015
2016
2017
2018

De klanten- en klachtendienst in cijfers

In 2018 registreerde de klanten- en klachtendienst een algemene stijging van het aantal klachten. De stijgende tendens van de afgelopen jaren zet zich dus duidelijk verder. Tot 2017 was het klachtenverloop vrij stabiel. Afgelopen jaar zorgde echter voor een verdubbeling van het aantal klachten.

In 2018 heeft de VRT 8.612 klachten ontvangen. In 2017 waren dit er 4.565. Dit komt overeen met een toename van 88,65%. Ook het aantal klantencontacten kende een forse stijging. In 2018 werden 30.141 contacten geregistreerd. In 2017 waren dit er 21.467. Dat is een toename van 40,41%.

In de onderstaande hoofdstukken beschrijven we op basis van de geregistreerde cijfers waar de gevoeligheden en moeilijkheden zich per categorie momenteel voordoen. Zo gaan we na waar de klanten- en klachtendienst een verschil heeft kunnen betekenen en kan betekenen in de toekomst. Dit komt met het besef dat de toekomst veel uitdagingen met zich zal meebrengen om een balans te vinden tussen een persoonlijke aanpak en de snelheid waarmee de digitalisering evolueert.

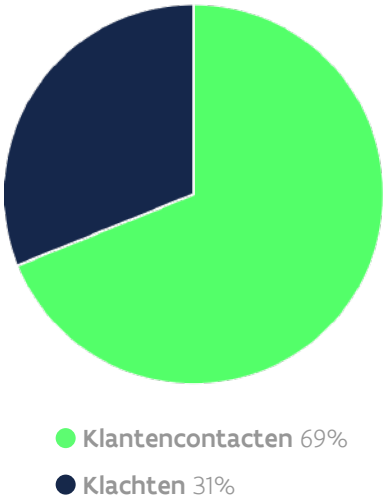
1. Technologie

In 2018 registreerden we met betrekking tot technologie 9.660 contacten, waarvan 3.006 klachten. In vergelijking met het aantal klachten in 2017 (1.131) is dat **een stijging van 165,78%.**

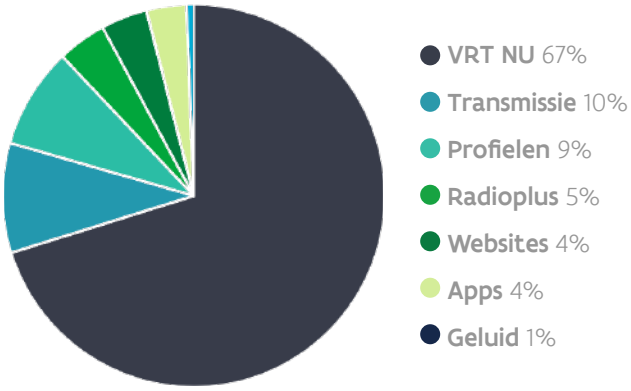
De inhoud van de klachten in deze categorie is doorgaans gelijkaardig aan de inhoud van de klantencontacten. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat gebruikers die kiezen voor de klachtenprocedure meer gewicht hangen aan hun vastgesteld technisch probleem. Daarom worden in deze categorie zowel de klantencontacten als de klachten besproken.

Op basis van het taartdiagram stellen we vast dat de categorie 'VRT NU' **67% van het totale aantal technologische klachten/contacten uitmaakt**. Ook de categorieën 'Transmissie' en 'Profielen' hebben in 2018 een groot deel van de klachten/contacten gegenereerd.

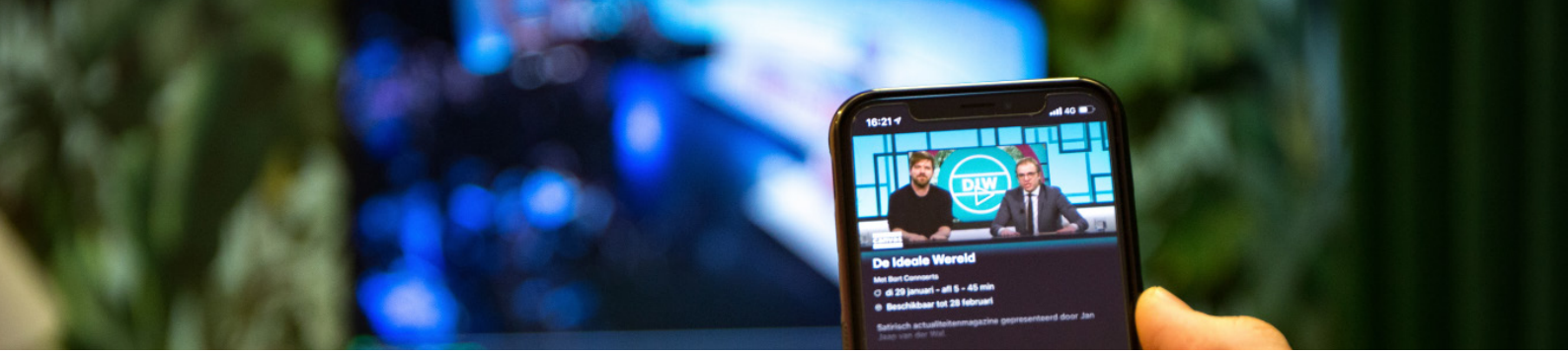
Technologie



Klachten per categorie



LDK8000
Vector700



1.1. VRT NU

Onder de categorie 'VRT NU' vallen **6.125 klachten en contacten**, waarvan ongeveer een vierde werd geregistreerd als klacht. De klachten en contacten werden opgedeeld in twee categorieën: 'inhoudelijk' en 'technologie'. Aangezien de klantencontacten en klachten met betrekking tot VRT NU inhoudelijk zeer weinig van elkaar verschillen, wordt er in deze paragraaf voor gekozen om beiden samen te bespreken.

1.1.1. Inhoudelijke klachten en klantencontacten

Inhoudelijke klachten maken slechts zo'n **13% van het totale aantal klachten en contacten** uit. De inhoudelijke klachten kenden een stabiel verloop door het jaar heen. Enkel populaire series, zoals Versailles en The Handmaid's Tale, leidden tot kleine pieken.

1.1.2. Technologische klachten en klantencontacten

Klachten en vragen met betrekking tot technische problemen vormen **87% van het totaal** op jaarbasis. Toestellen van gebruikers zijn zeer gevoelig voor aanpassingen van de systemen. Wanneer bepaalde zaken geïmplementeerd of aangepast worden, kunnen deze veranderingen vaak op zeer veel reacties rekenen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan updates van de videospeler, waardoor deze niet meer compatibel is met de browser van de gebruiker.

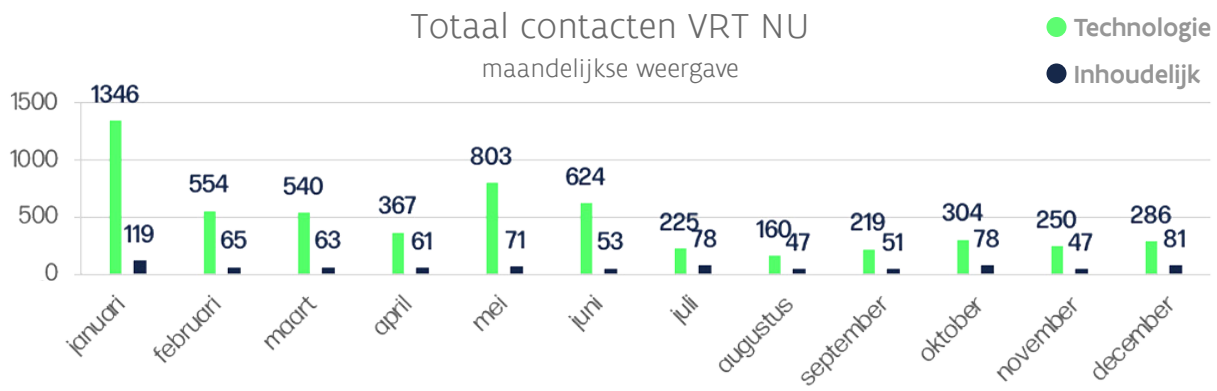
Ook aanpassingen met betrekking tot kijken **buiten België** en de **Europese wetgeving** vallen onder deze categorie. Een vierde van de technologische klachten gaat dan ook over de **beperkingen om te kijken in het buitenland**. Duidelijke pieken in het aantal klachten deden zich voor in januari en juni.

- Vanaf 1 januari 2018 konden VRT NU-gebruikers die probeerden te kijken vanuit het buitenland geen aangekochte producties meer bekijken omwille van Europese beperkingen aangaande uitzendrechten.

- In juni werden opnieuw extra beschermingsmaatregelen geïmplementeerd om de videorechten extra af te schermen naar aanleiding van het Wereldkampioenschap (WK) voetbal.

Ten slotte werd in december de GSM-verificatie geïmplementeerd. Dat wil zeggen dat gebruikers vanaf dan via GSM moesten verifiëren dat ze over een Belgisch adres én een Belgisch nummer beschikken.

Om deze klachten en vragen voldoende op te vangen werd in samenwerking met VRT NU een standaardantwoord opgesteld. Daarin werden verschillende scenario's met mogelijkheden duidelijk uitgeschreven voor de klant. Toch stellen we op basis van de bovenstaande cijfers vast dat een groot deel potentiële kijkers wordt gemist op deze manier. We concluderen dan ook dat deze regelgeving een meerderheid van de klachten over VRT NU genereert.



1.1.3. Uitdaging voor de toekomst

De uitdaging voor de klanten- en klachtendienst zit vooral in de **specifieke technische ondersteuning van klanten**. Het gebrek aan de nodige technische kennis bij zowel de klant als de klantendienstmedewerkers zorgt vaak voor een kloof tussen beide partijen, die het bereiken van een oplossing bemoeilijkt. Klanten laten in de meeste gevallen na om technische gegevens mee te geven. Wanneer de klantendienstmedewerkers deze gegevens alsnog verkrijgen, beschikken zij vaak niet over de juiste achtergrond om de gegevens correct te interpreteren.

Om deze discrepantie op te vangen, werd in samenwerking met VRT NU **een aparte helppagina** opgesteld voor de VRT NU-gebruikers. Deze pagina werd begin maart 2018 gelanceerd. Aanvankelijk werd er gebruik gemaakt van een testversie die 50 cases per maand toeliet. Al snel werd duidelijk dat dit systeem voor zowel de klanten- en klachtendienst als de VRT NU-redactie voordelen met zich meebracht. Daarom werd begin november een rechtstreekse mailing naar de VRT NU-redactie geïmplementeerd die meerdere formulieren mogelijk maakt.

Deze helppagina wordt niet rechtstreeks naar de klant gecommuniceerd. De klanten- en klachtendienst blijft het eerste aanspreekpunt. Dit stelt de klanten- en klachtendienst in staat om de puur technische kwesties te scheiden van de rest. Zo wordt de juiste expertise ingezet voor de juiste vragen en klachten. Dit stelt ons in staat om het product steeds verder te verbeteren op basis van de feedback van gebruikers. We stellen dan ook vast dat er sinds juli 2018 sprake is van een dalende tendens wat het aantal klachten en vragen over VRT NU betreft.

Jonas Boets – manager VRT NU

"We hechten veel belang aan de feedback van de gebruikers. Het stelt ons in staat om eventuele fouten in de technologie op te sporen en te verbeteren. Zo kunnen we blijven werken aan betere service."

1.2. Transmissie

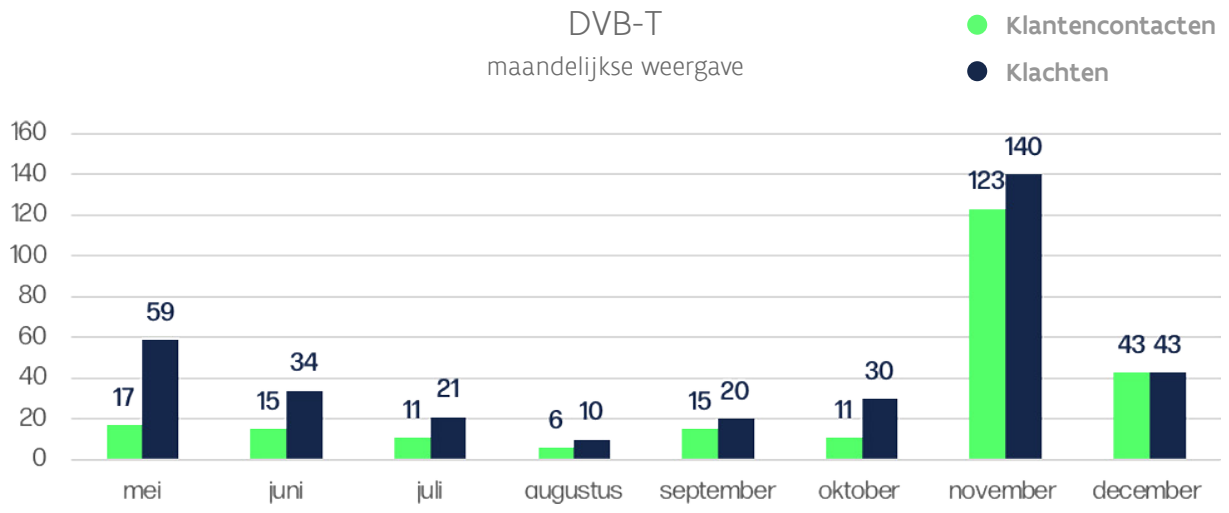
10% van het totale aantal technologische klachten/contacten valt onder de subcategorie 'Transmissie'. Meer specifiek gaat het om **987 klachten**, waarvan het grootste deel te wijten is aan de afschaffing van DVB-T.

Op 1 december 2018 stopte de VRT met het zelf aanbieden van haar netten via de digitale ether, DVB-T. De afschaffing werd al gecommuniceerd op 24 mei 2018. Sinds die aankondiging stuurden antennegebruikers 667 klachten. Dat is **22% meer** dan toen Teletekst werd afgeschaft.

Door de beslissing ruim een half jaar op voorhand aan te kondigen, boden we DVB-T-gebruikers de tijd om op zoek te gaan naar alternatieven. Tijdens de weken voor de definitieve afschaffing stelden we een sterke stijging vast van het aantal individuele gebruikers op de DVB-T-webpagina van VRT.be.

De VRT ontving ook verschillende tweedelijnsklachten over de afschaffing van DVB-T. Verschillende antennegebruikers richtten hun klachten rechtstreeks tot het kabinet van de minister van Media en/of de Vlaamse ombudsman. De ombudsman liet het inhoudelijke debat over aan de beleidsmakers, in de commissie Media van het Vlaams Parlement op 31 mei.

De discussie illustreert opnieuw hoe belangrijk de toegang tot internet is in onze samenleving: online naar het VRT-aanbod kijken is namelijk het alternatief voor DVB-T. De Vlaamse ombudsman herinnert aan zijn Jaarverslag 2017 dat aanbeveelt om internettoegang te beschouwen als een basisgoed, met vergelijkbare waarborgen zoals die vandaag al bestaan voor gas, water en elektriciteit. Alleen dan kan internet werkelijk het alternatief zijn voor diensten die eerder op een andere manier werden aangeboden.



1.3. Profielen

Op vrijdag 25 mei trad in Europa de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) in werking. Deze nieuwe Europese wetgeving gaat over het beheer van en de omgang met persoonsgegevens. Transparant, verantwoordelijk en vertrouwelijk blijven omgaan met gebruikersinformatie is voor de VRT een belangrijk speerpunt. Daarom is het zaak de dialoog met de mediagebruiker te blijven stimuleren. Hierin speelt de klanten- en klachtendienst een essentiële rol.

Om de dialoog met de klant te blijven stimuleren werd een apart contactformulier gecreëerd. Zo kan iedereen bij de klanten- en klachtendienst terecht met vragen over de bescherming van zijn privacy of de verwerking van de eigen persoonsgegevens door de VRT. In samenwerking met de DPO (Data Protection Officer) werden deze vragen rond privacy zorgvuldig behandeld. Sinds 25 mei 2018 beantwoordden de klantendienstmedewerkers **42 vragen over privacy**. Dat is een beperkt aantal, maar daarom niet minder relevant.

Daarnaast is er ook een tweede luik wat de klantencommunicatie rond AVG betreft. In 2018 werden 906 klachten/contacten geregistreerd in de categorie 'Profielen'. Dat is **een verdubbeling** ten opzichte van 2017. Voor de invoering van het VRT-profiel bestond er een waaier aan verschillende profielen, afhankelijk van het net en/of het platform. De AVG-wetgeving heeft tot een standaardisering van het VRT-profiel geleid op 25 mei. Onderstaande grafiek toont aan dat in mei en juni het aantal klantencontacten en klachten sterk toenam.

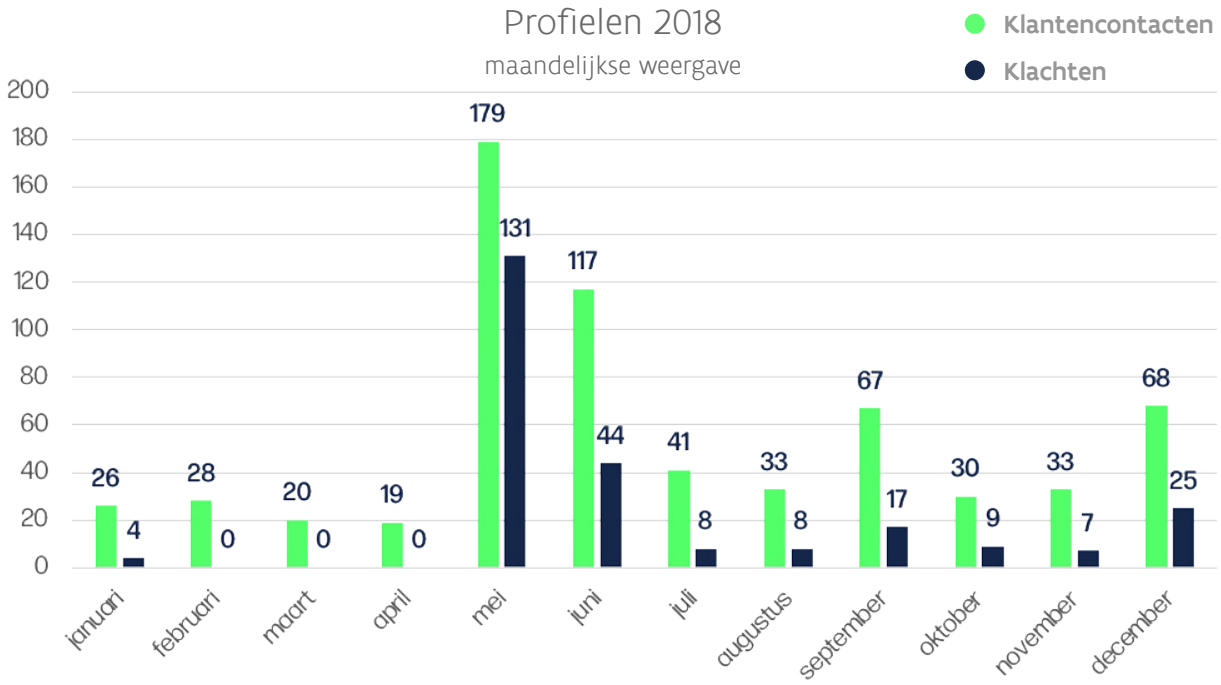
De implementatie van het nieuwe VRT-profiel bracht enkele kinderziektes met zich mee en moest nog op punt gesteld worden:

- Gebruikers kregen telkens een foutmelding bij het invullen van hun geboortedatum.
- Gebruikers werden bij elke foutmelding opnieuw naar het inlogscherm gestuurd.

In samenwerking met de ontwikkelaars van het profiel werden deze problemen echter snel opgelost en sinds juli zijn de vragen en klachten opnieuw gestabiliseerd.

Erwin Maussen – Data Protection Officer

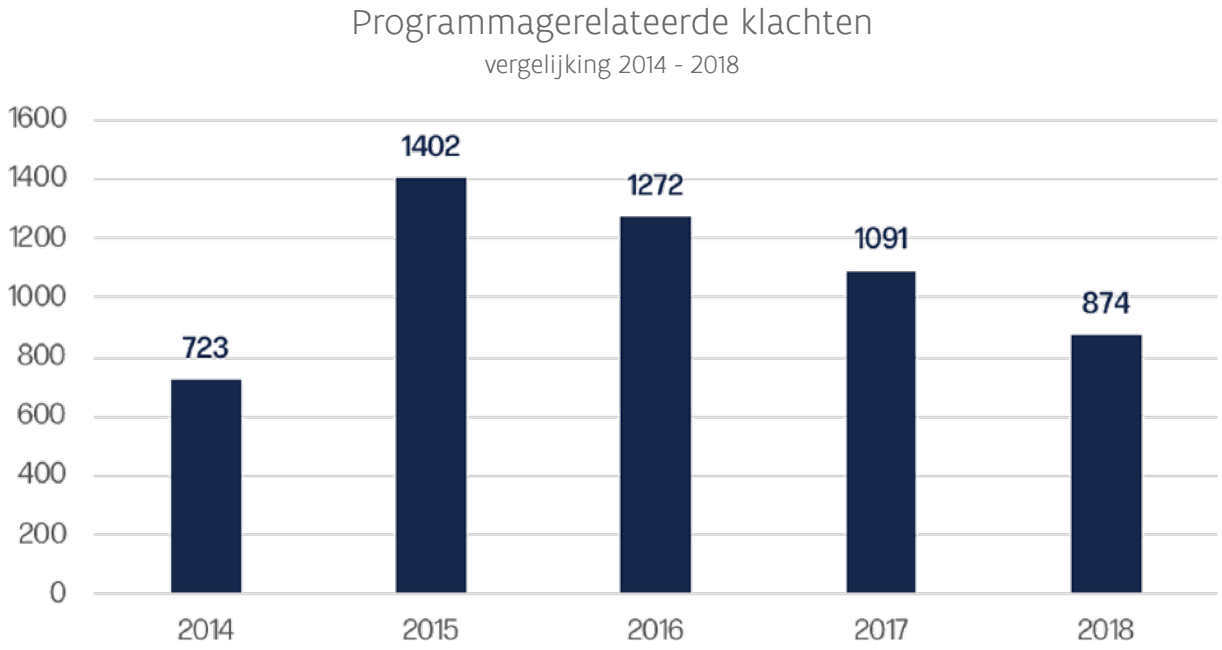
"Vertrouwen van de mediagebruiker in het respecteren van zijn privacy is uitermate belangrijk. De klanten- en klachtendienst vormt daarbij een onmisbare schakel tussen de mediagebruiker en mijzelf. Hun kennis en ervaring in het contact met de gebruiker helpt mij om de vragen beter te begrijpen en is bovendien cruciaal om correct, duidelijk en op maat van de gebruiker te antwoorden."

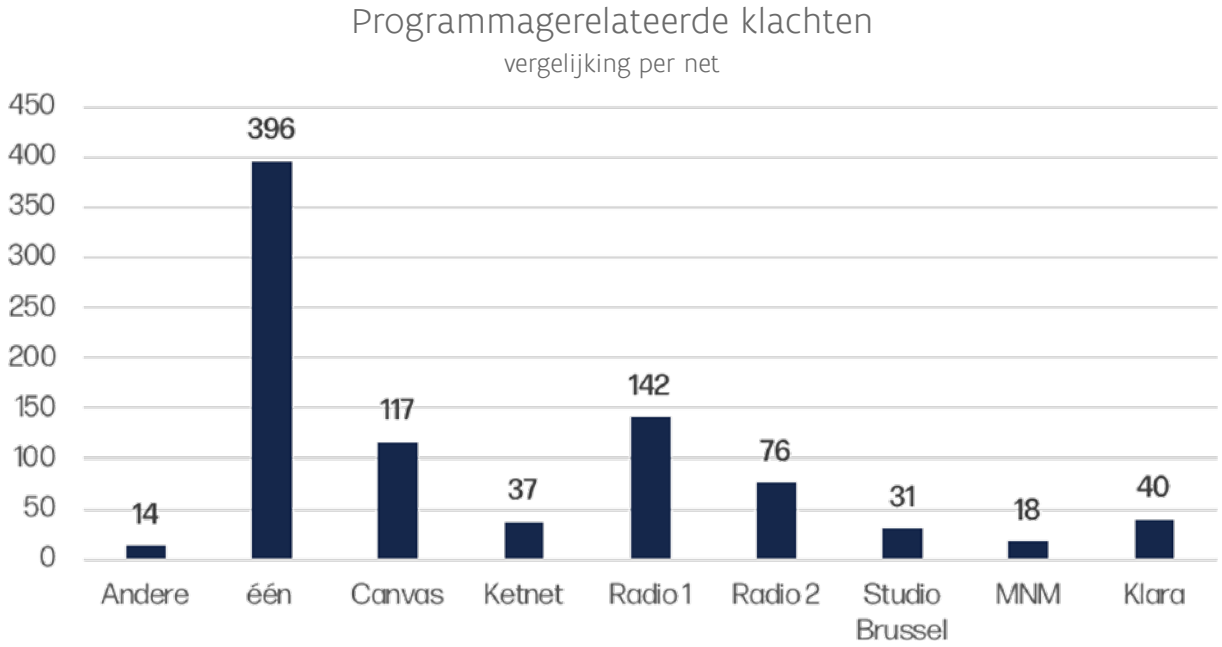


2. Programmagerelateerde klachten en contacten

In 2018 registreerden we **874 klachten en 8.605 contacten** over de programma's die dagelijkse te horen en te zien zijn bij de VRT. Wat de klachten betreft zien we sinds 2015 een dalende trend.

Onderstaande grafiek toont aan dat de merken Eén en Radio 1 de grootste pieken voorzaken. Toch stellen we vast dat de dalende trend die vorig jaar al werd ingezet, ook dit jaar bleef voortduren. In vergelijking met 2017 resulteert dat in een **daling van bijna 20%** van klachten over programma's.





2.1. Radio 1

Er zijn twee mogelijke oorzaken voor de piek in het aantal klachten over Radio 1. Radio 1 is de actuazender in Vlaanderen die zijn luisteraars prikkelt en inspireert met nieuws, duiding en programma's rond cultuur, maatschappij en wetenschap. Deze onderwerpen zorgen voor meer debat en reactie in vergelijking met bijvoorbeeld Radio 2, dat eerder als een optimistisch ontspanningsnet wordt beschouwd om de wereld veraf en dichtbij beter te begrijpen.

Daarnaast merken we dat de zenders met een jonger doelpubliek, zoals MNM en Studio Brussel, veel reacties, klachten en vragen opvangen via hun app. De luisteraars van MNM en Studio Brussel vinden in dit digitale tijdperk een andere weg naar een antwoord op hun vragen. Dat kan verklaren waarom hun vragen of klachten minder snel terechtkomen bij de klachten- en klantendienst.

2.2. Eén

De zender Eén is verantwoordelijk voor **396 klachten**, en steekt dus met kop en schouders boven de andere merken uit. Dat kan verklaard worden door het totale weekbereik van Eén: op weekbasis kwam ongeveer 70% van de Vlamingen in aanraking met Eén over alle platformen heen (televisie, online en sociale media). Ter vergelijking: Canvas bereikte op weekbasis 48% van de Vlamingen, Ketnet 9%. Omdat Eén in verhouding meer Vlamingen heeft bereikt, kunnen daar ook meer klachten verwacht worden.

Naast de klachtenpiek stellen we vast dat Eén in 2018 op zeer veel complimenten kon rekenen voor verschillende producties. Opvallend waren het grote aantal positieve berichten over Down the road.

BEDANKT @ Down the road

Ter attentie van alle medewerkers, personages, van het tv-programma Down the road! Beste Allen, Wanneer je samen zit af te tellen om wekelijks naar jullie programma te mogen kijken dan verdient dit op zijn minst een bedankingsmailtje. De voorbije weken mochten wij genieten van dit prachtige programma. Dit was tegelijkertijd een programma waar een lach, een traan maar vooral veel levenslessen voor de mens in stak. Wij zaten volledig mee in jullie Road en zullen jullie alle 8 missen. TOP-programma met TOP-mensen! 1000X bedankt!

Klantencontact - #17536

Down The Road

De serie Down The Road was een topper!!! Een dikke proficiat aan Dieter Coppens die voortdurend openstond voor alle problemen bij de groep en zich als een echte vaderfiguur opstelde voor al die gasten. En dan de groep zelf hoe ontwapenend mooi om te zien : de vriendschap, de behulpzaamheid, het medeleven met de anderen maar ook de wisselende verliefdheden. Prachtig!!!

Klantencontact - #17525

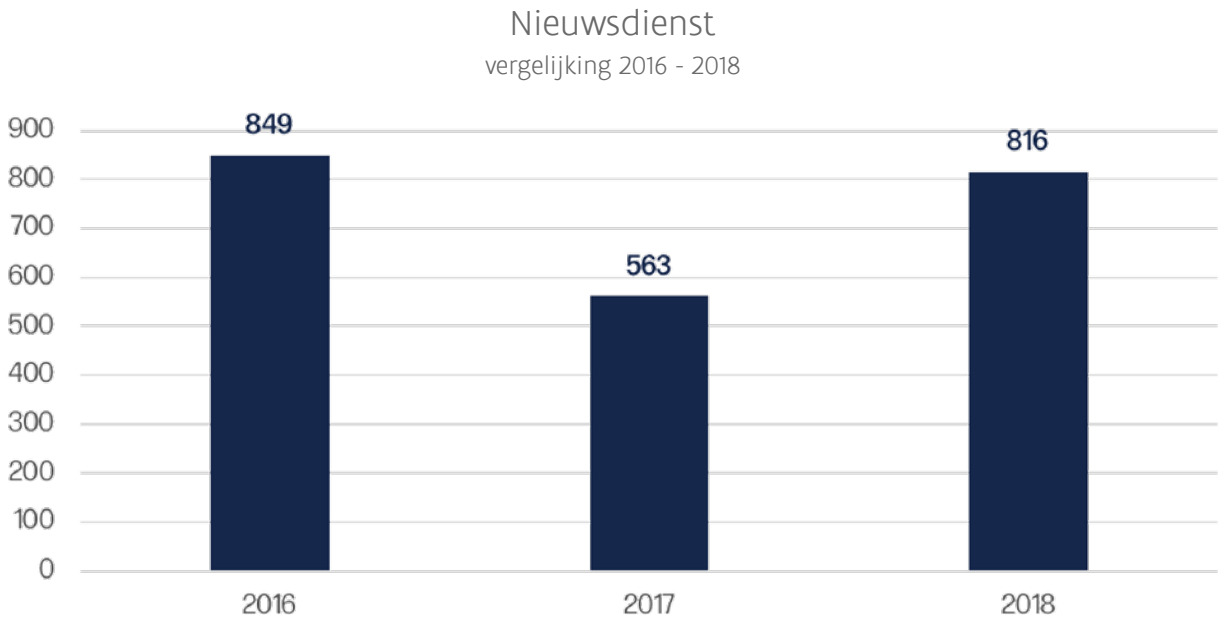
3. VRT NWS

In 2018 registreerde de klanten-en klachtendienst 2.576 contacten over de nieuwsdienst, waarvan **816 klachten**. In vergelijking met 2017 (2.646 contacten) is dat aantal stabiel gebleven. Het aantal klachten daarentegen **steeg met 45%**. Er moet wel worden opgemerkt dat in 2017 alle klachten over de website VRTNWS.be apart werden gerapporteerd. Het ging daarbij immers om een grote en nieuwe implementatie, en deze moest kortbij worden opgevolgd. Meer specifiek ging het toen over 136 klachten. Dit nuanceert dus de stijging van 2018 ten opzichte van vorig jaar.

In navolging van het rapport van de nieuwsombudsman in 2017 stellen we vast dat het grootste deel van de klachten over de website gaat. Dat gaat dan over het grote aantal taalfouten enerzijds en technische kwesties anderzijds, zoals video's die niet afspeelden, de app die niet compatibel was, of de mogelijkheid om online het nieuws te volgen in het buitenland. Taalfouten zouden te allen tijde vermeden moeten worden, maar we moeten dit ook bekijken in het licht van de hoge werkdruk en de beperkte bezetting.

Daarnaast valt op dat voor alle duidingsprogramma's en Het journaal 'partijdigheid' de meest gegeven reactie was. We stellen vast dat deze reacties uit alle hoeken van het politieke spectrum kwamen. De ervaring van partijdigheid is dan ook zeer subjectief. De gemeenteraadsverkiezingen en enkele gasten in onze duidingsprogramma's deden dit soort reacties in 2018 sterk toenemen.

Dit gaat over alle klachten over de nieuwsdienst die niet werden afgehandeld door de nieuwsombudsman maar door de klachtencoördinator. De nieuwsombudsman toetst de vragen, opmerkingen of klachten over nieuwsdienstprogramma's af aan het redactiestatuut, de interne richtlijnen over onpartijdigheid en de code van de Raad voor de Journalistiek. De rapportering met betrekking tot deze klachten kan u uitgebreid terugvinden achteraan dit rapport.


Nieuwsdienst
vergelijking 2016 - 2018
900
800
700
600
500
400
300
200
100
0
849
563
816
2016
2017
2018

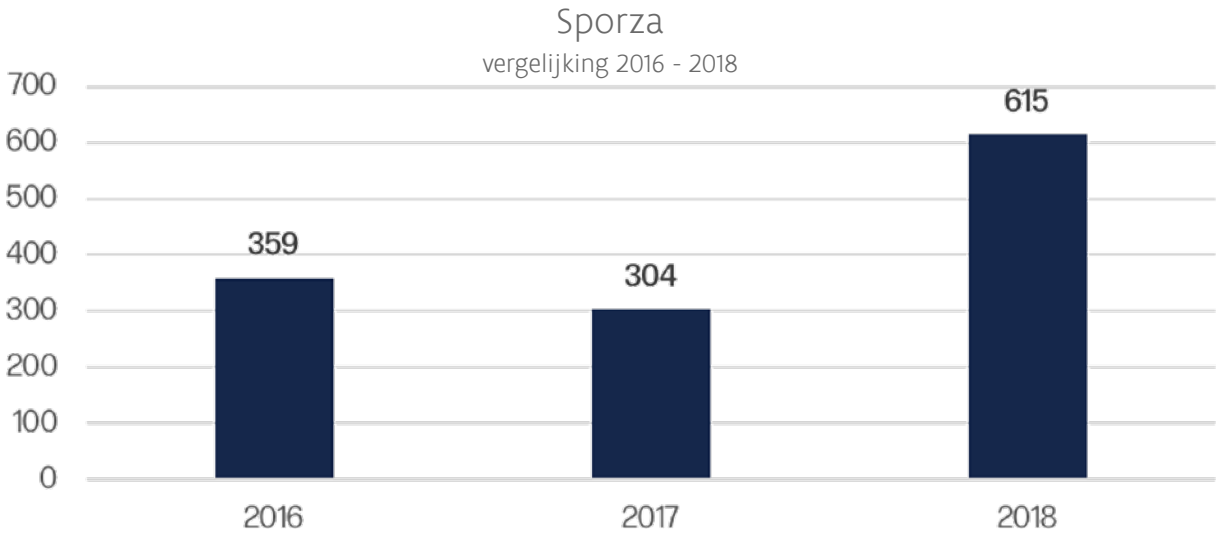
4. Sporza

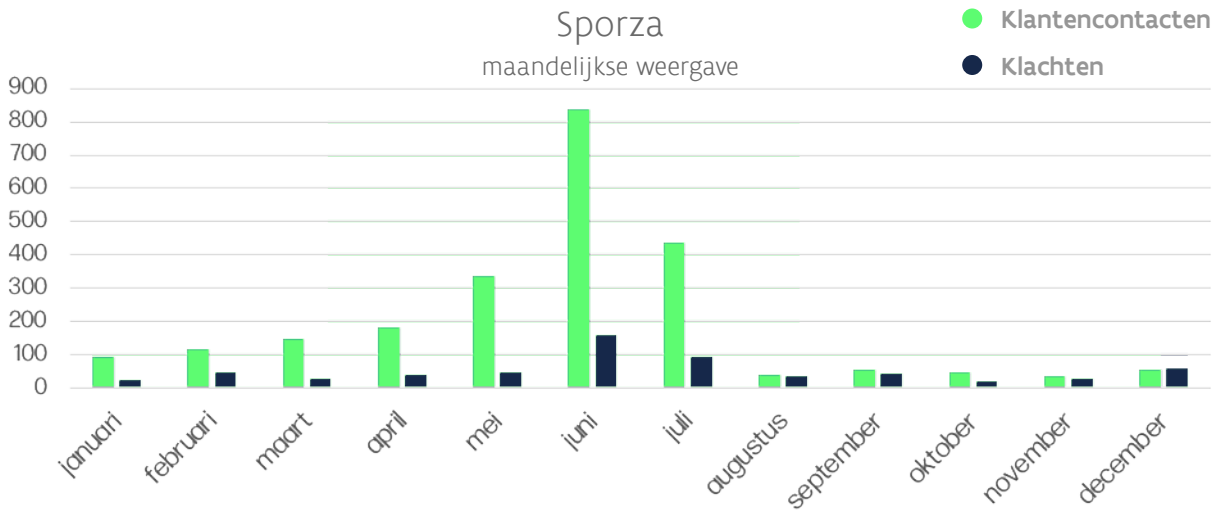
2018 was, in tegenstelling tot 2017, een druk sportjaar. Belgen waren prominent aanwezig en behaalden verschillende overwinningen.

- Zo keken **2.494.114 kijkers** naar de match België – Frankrijk (WK voetbal).
- **1.258.962 kijkers** zaten achter het scherm voor de Ronde van Vlaanderen.
- Het WK Acrobatische Gymnastiek in Antwerpen kon op **474.014 kijkers** rekenen.
- Bij het Belgisch Kampioenschap veldlopen werden **391.847 kijkers** geregistreerd.

Dat heeft ook voor een record gezorgd wat het aantal klachten betreft. We registreerden in 2018 een **stijging van 102%** ten opzichte van 2017.

De stijging is voor een groot deel te wijten aan het WK voetbal dat doorging in juni en juli 2018. **Net geen 41% van de klachten** werd tijdens deze periode geregistreerd.

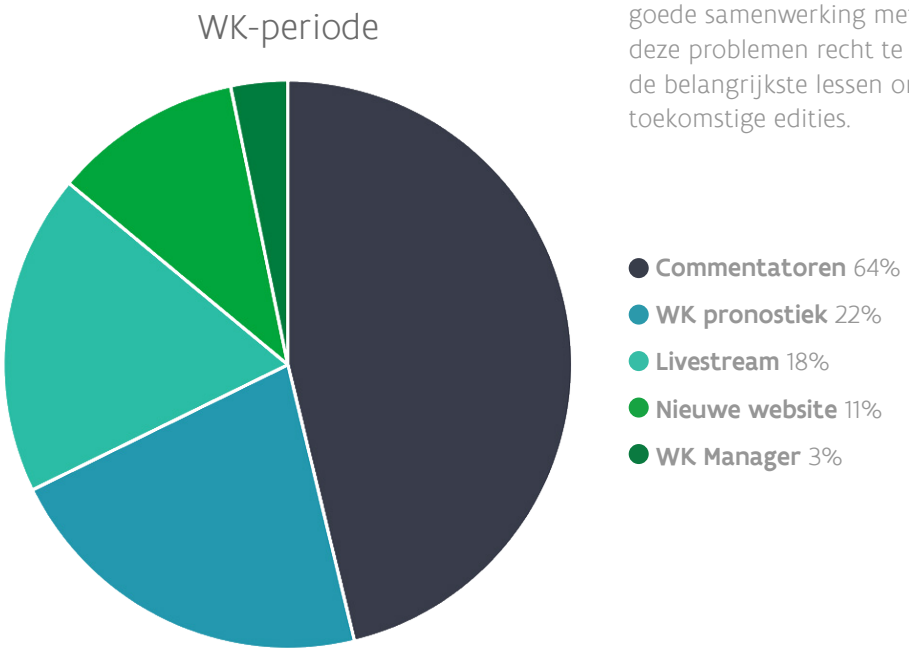




4.1. WK'18

Het grootste deel van de klachten tijdens de WK-periode (mei-juli 2018) had betrekking op de commentatoren. Meer specifiek ging het over de uitspraak van journalisten of analisten bij wedstrijden of duidingsprogramma's. Wanneer de klanten- en klachtendienst meermaals dezelfde klachten over dezelfde persoon kreeg, werd dit opgenomen met de taaladviseur om hier in de toekomst aan te werken. Het ging bijvoorbeeld om het onverstaanbaar worden naar het einde van de zin toe. Ook het verkeerd uitspreken van namen van voetballers of andere sporters werd regelmatig gemeld. Tot slot verweet men Sporza-journalisten wel eens favoritisme in hun commentaar.

Tijdens het WK voetbal werd ook ingezet op de online ervaring. Zo boden we aan voetballiefhebbers de apps 'WK Manager' en 'WK pronostiek' aan. Vooral over de app 'WK pronostiek' kregen we klachten. Deze gingen vooral over het feit dat gebruikers de pronostieken van andere deelnemers konden wijzigen. Dat is iets dat we in overweging moeten nemen bij een volgende versie. Dat wil niet zeggen dat de app 'WK Manager' geen klachten en/of feedback heeft ontvangen. In die app werd echter een automatische game support chat geïnstalleerd. Dat zou ook een interessante optie kunnen zijn voor de 'WK pronostiek'-app. Dit heeft de klanten- en klachtendienst dan ook zo voorgesteld aan de ontwikkelaars.



4.2. Inschrijvingstool tickets Villa Sporza

De klanten- en klachtendienst stelde niet alleen vast dat het aantal klachten steeg tijdens de WK-periode (mei-juli 2018), ook het aantal klantencontacten nam opvallend toe. Er deden zich namelijk enkele problemen voor met de inschrijvingstool op de VRT-website om tickets te bemachtigen voor het WK-dorp. We maakten gebruik van een nieuwe tool, maar deze bevatte nog enkele kinderziektes.

Van zodra gebruikers het aantal bezoekers of bepaalde namen probeerden te wijzigen, werden de gereserveerde tickets automatisch geannuleerd. De tool bevatte dus een verkeerde koppeling. Op basis van de ontvangen vragen, kon de klanten- en klachtendienst dit probleem traceren en rechtzetten.

- De voorwaarden om tickets te reserveren waren onduidelijk. Tickets moesten binnen het halfuur bevestigd worden, maar dat was niet altijd duidelijk.
- Wanneer gebruikers tijdens de groepsfase wilden inschrijven voor de tweede wedstrijd, werd hun eerste keuze automatisch geannuleerd.
- Tot slot werden op 19 en 21 juni e-mails verstuurd met de verkeerde wedstrijduren.

De klanten- en klachtendienst kon op een zeer goede samenwerking met Sporza rekenen om deze problemen recht te zetten. Dat zijn dan ook de belangrijkste lessen om mee te nemen naar toekomstige edities.

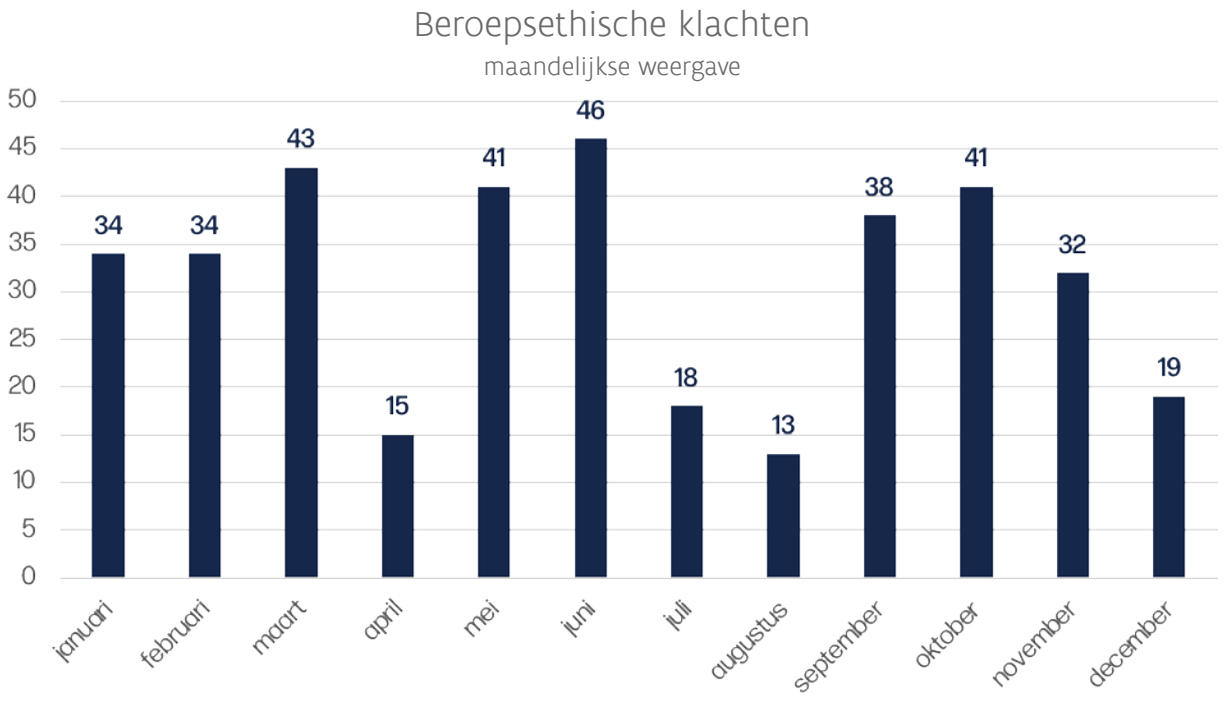
5. Beroepsethische klachten

Het aantal beroepsethische klachten daalde in 2018 ten opzichte van 2017. Deze categorie bevat alle beroepsethische klachten, uitgezonderd de beroepsethische klachten met betrekking tot VRT NWS. Deze worden apart behandeld in dit verslag. Met een totaal van 374 klachten in 2018 stellen we **een daling van 17,33%** vast.

Gemiddeld ontvingen we **31 beroepsethische klachten per maand**. Deze werden steeds in overleg met de redacties en de manager beroepsethiek behandeld. De manager beroepsethiek adviseert en coördineert dagelijks de beroepsethische regels voor alle niet-nieuwsdienstprogramma's en onlinediensten. Wekelijks vindt er overleg plaats tussen de manager beroepsethiek, de nieuwsombudsman, de voorzitter van de programmacharterraad, de juridische dienst en de klachtencoördinator. Zo houden we een transparante wisselwerking in stand. De manager beroepsethiek rapporteert maandelijks aan het directiecollege en aan de programmacharterraad.

Hoewel beroepsethische klachten het nodige overleg vragen, stellen we vast dat **95%** in 2018 tijdig werd beantwoord.

De categorie 'Beroepsethische klachten' bevat veel verschillende onderwerpen. We merken dat dierenleed, verkeersveiligheid, het klimaat en reclame gevoelige thema's blijven. Hiernaast zijn aangepast taalgebruik, politiek, seksisme, onrechtmatig beeldgebruik, alcohol en godsdienst ook belangrijke thema's.



5.1. Verkeersveiligheid

We stellen vast dat kijkers en luisteraars veel belang hechten aan de voorbeeldrol van de VRT op het vlak van verkeersveiligheid. In de meeste gevallen gaat het niet over wettelijke inbreuken, maar over zaken die de kijkers wel ethisch onaanvaardbaar vinden. Zo zien we in de reeks Kinderkopkes dat kijkers zich niet kunnen vinden in de passages waarin Kristel handsfree belt met familieleden.

In de nieuwe rubriek 'Koekskes en boekskes' van Iedereen Beroemd vergezelt Siska Schoeters mensen onderweg naar hun werk. Op basis van verschillende klachten stelden we al snel vast dat kijkers aanstoot namen aan eten en drinken achter het stuur. Daarnaast werd ook geargumenteerd dat de bestuurders niet voldoende aandacht hadden voor het verkeer door de afleidende aanwezigheid van Siska.

Na overleg met de manager beroepsethiek werd dit voorgelegd aan de productie. Op basis van de feedback van de kijkers werd besloten om bij toekomstige opnames rekening te houden met de gevoeligheden van de kijkers. Zo wordt erop toegezien dat de aandacht van de bestuurders niet wordt afgeleid van het verkeer en wordt er niet meer gegeten of gedronken achter het stuur.

Iedereen Beroemd

Ik spreek me niet uit over het inhoudelijke van deze rubriek, maar ik vind het onbegrijpelijk dat - in een tijd waarin campagne gevoerd wordt om aandachtig te rijden, o.a. geen GSM te gebruiken al rijdend, - we telkens minuten lang een chauffeur in beeld krijgen die met een tas koffie in de ene hand en een koffiekoek in de andere hand al rijdend meer aandacht heeft voor de medepassagier en de foto's in "de boekskes" dan voor het verkeer. Hiermee wordt een totaal verkeerd signaal gegeven. Ik verwacht beter van onze openbare omroep.

Klacht – #78428

Sinds de aanpassing werden geen klachten meer geregistreerd. Ook het niet of het verkeerd dragen van de gordel zorgde in 2018 voor verschillende klachten. We wijzen programmamakers er steeds op om deze regelgeving strikt te respecteren, maar we stellen in sommige gevallen vast dat deze regelgeving niet wordt nageleefd.

De serie De Columbus kreeg ook dergelijke reacties. Nochtans is het dragen van een gordel niet verplicht in een oldtimerbus zoals de 'Columbus', die 35 jaar oud is. Wim en zijn ploeg zijn toch op zoek gegaan naar gordels en hebben uiteindelijk buikgordels geïnstalleerd in de bus. Wim en zijn passagiers dragen dus altijd een gordel, ook al is dat op tv niet altijd goed zichtbaar.

Down The Road

Alweer zonde tegen de gordelplicht ! En dan nog met kwetsbare mensen. Op de eerste rij van 3 zit een meisje met de gordel ONDER haar arm. De rest heb ik nog niet van nabij kunnen bekijken. U zou ALLE programmamakers wijzen op hun verantwoordelijkheid om op het scherm de gordelplicht te respecteren. Sedert meer dan een jaar krijg ik hetzelfde antwoord. En toch zie ik nog regelmatig in uitzendingen van EEN dat er gezondigd wordt. Dat kan en mag niet.

Klacht – #12362

Diane Waumans – manager beroepsethiek

"Ons publiek is zeer aandachtig wanneer het om verkeersveiligheid gaat. Wanneer programmamakers of presentatoren geen gordel dragen of bellen achter het stuur, krijgen we gegarandeerd klachten. En het publiek heeft absoluut gelijk. Als publieke omroep hebben wij een voorbeeldrol. Zulke verkeersovertredingen kunnen niet door de beugel."

5.2. Dierenleed

Net zoals in 2017 ging een groot deel van de beroepsethische klachten over dieren(leed).

De meest voorkomende klacht ging over de rubriek 'Homo Universalis' in Iedereen Beroemd. Tijdens deze uitzending kregen de kandidaten de opdracht elk een kip te vangen in een afgesloten ren. Kijkers namen hier zeer duidelijk aanstoot aan. Ze gaven aan dat de dieren onnodig in een stresserende situatie werden gebracht. Zoiets brengt dierenleed met zich mee, puur voor het amusement van de kijkers. De klachtencoördinator kon zich vinden in de opmerkingen van de kijkers en heeft deze boodschap ook zo doorgegeven aan de productie.

Studio Brussel

Beste, Vanmorgen vonden Linde & Bram het blijkbaar heel grappig dat kinderboerderijen gebukt gaan onder dierenmishandeling en vernielzucht. Onlangs is hierover een artikel verschenen in de krant. Dit zijn onderwerpen die heel erg leven onder de mensen en het is zeer ongepast dat die twee daar vanmorgen over aan het giechelen waren. En wat met hun voorbeeldfunctie? Ik hoop dat uw presentatoren eens wat les krijgen over wat kan en wat niet, want ik hoor soms wat op die zender!

Klacht - #18122

Iedereen Beroemd

Beste, Ik ben geschrokken van de opdracht op 21/3/2018. Dieren (kippen) opzettelijk schrik aanjagen is beneden alle peil. Wij leren onze kinderen lief te zijn voor de dieren en dan dit .... Weeral een bewijs dat een politieke dierenpartij broodnodig is om mensen verder op te voeden. Graag uw reactie.

Klacht - #14373

Iedereen Beroemd

Onbegrijpelijk dat jullie anno 2018 een programma maken waarin mensen jacht maken op kippen waardoor die beesten zwaar gestrest zijn. Belachelijk dit is pure dierenmishandeling

Klacht - #14262

Diane Waumans - manager beroepsethiek

"Dierenleed lokt heel wat reactie uit bij het publiek, bijvoorbeeld wanneer mensen denken dat dieren slecht behandeld worden of stress krijgen in een programma. Dieren raken immers een gevoelige snaar bij veel liefhebbers. Maar in sommige gevallen primeert onze opdracht om te informeren over het leven zoals het is."

5.3. Reclame

Het Mediadecreet regelt de samenwerking tussen de VRT en externe alliantiepartners wat de sponsoring van tv-programma's betreft. Tegelijk legt het decreet strikte regels op met betrekking tot commerciële communicatie. Alles wat met sponsoring en reclame te maken heeft, wordt voor de VRT geregeld door de Vlaamse Audiovisuele Regie (Var). De VRT kan namelijk niet alleen rekenen op overheidsfinanciering. Ze haalt ook inkomsten uit andere bronnen, uit zowel commerciële als niet-commerciële activiteiten..

Ook onder de categorie 'Derden' (zie 11. Derden), die verwijst naar de samenwerking met externe partners, registreerden we 26 klachten met betrekking tot reclameblokken. Deze klachten verschillen van de andere klachten in deze categorie door de afwezigheid van een beroepsethisch karakter. Om de registratie van dergelijke klachten in de toekomst duidelijker te maken, kiezen we in 2019 voor een categorisatie met als hoofdcategorie 'Reclame'. In deze nieuwe hoofdcategorie zal een onderscheid gemaakt worden tussen 'beroepsethisch' of niet. We merken hier wel op dat dit niet altijd een eenvoudig onderscheid is.

5.3.1. Vlees van bij ons

We stelden in 2018 vast dat kijkers en luisteraars vaker aanstoot namen aan de inhoud van de reclameboodschappen of aan de adverteerder achter de boodschap. Bepaalde boodschappen werden als aanstootgevend beschouwd, afhankelijk van de uitzending die ervoor of erna te zien was. Zo kreeg de klachtencoördinator in 2018 een beperkt aantal klachten over reclame voor 'Vlees van bij ons'.

Wanneer deze reclameboodschap te zien was na een uitzending van Over eten nam het aantal klachten hierover toe.

Over eten

Ik heb genoten van de aflevering 'over eten' van 31 oktober en vond het heel nuttige informatie. Ook de reportage over het slachten van de varkens was confronterend. Fijn dat jullie de mensen willen sensibiliseren. Echter vond ik het een heel ongepaste keuze om na de aflevering 'over eten' reclame te maken voor het eten van varkensvlees. Misschien toch even over nadenken de volgende keer.

Klacht - #81805

Reclameboodschap

Nog niet zolang geleden zijn bijna alle mensen geschokt geweest door de undercover beelden van onder andere het slachthuis in Tielt. De mishandeling die met het slachten gepaard gaat is geen uitzondering maar eerder een veelvuldig gebruik...euh misbruik. Nog meer dan die beelden schokt uw vrolijke reclame mij. Van snuit tot staart, voor elk stukje varken een vork? Hoe morbide moet je zijn om dit te verzinnen. Vlees van bij ons? Zoals in Tielt bedoelt U? Het czou mij plezieren moest de VRT de ethiek voor geldgewin te plaatsen en deze recalme niet meer uit te zenden. Dank bij voorbaat!

Klacht - #18581

5.3.2. Gokreclame

In oktober 2018 werd een nieuw Koninklijk Besluit (KB) gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad dat gokreclame verstrengt. De bedoeling van dit KB is om spelers van weddenschappen en kansspelen beter te beschermen tegen een gokverslaving. Bijzondere aandacht werd daarbij geschonken aan minderjarigen. Het KB bepaalt dat zenders voor 20u 's avonds geen reclame mogen maken voor online sportweddenschappen, tenzij bij uitzending van sportprogramma's. Bij live verslaggeving van sportwedstrijden is gokreclame mogelijk voor en na de wedstrijd. Deze nieuwe wetgeving treedt in werking in juni 2019.

Toch stellen we vast dat het uitzenden van gokreclame nog steeds op veel reactie kon rekenen in 2018. Het grootste aantal beroepsethische klachten (46) werd dan ook geregistreerd tijdens het WK voetbal.

We zijn er ons van bewust dat reclame voor gokbedrijven gevoelig ligt. We hebben dan ook begrip voor de opmerkingen van onze gebruikers en nemen deze mee in het overleg. De VRT is voorstander van een duidelijke wetgeving en zal alvast de federale wetgeving vanaf juni volledig toepassen.

Marie-Louise Saverys – VRT juriste

"Dit Koninklijk Besluit is grotendeels gebaseerd op eerdere voorstellen van oktober 2017. De VRT paste deze voorstellen van wetgeving al in de mate van het mogelijke pro-actief toe."

Gokreclame en VRT

In een maatschappelijke context waar overheid en samenleving toch meer en meer investeren en belang hechten aan het bannen van gokreclames, ben ik verbaasd dat er rond het WK voetbal met grote regelmaat 5-seconden advertenties uitgezonden worden van Unibet. Dat Unibet voetbal sponsort binnen het wettelijk kader op commerciële zenders, kan ik begrijpen. Maar van de publieke omroep zou ik iets meer "ethiek" verwachten?

Klacht – #26516

Marie-Louise Saverys – VRT juriste

"Naast de federale regelgeving zijn er ook initiatieven op Vlaams vlak die zouden kunnen leiden tot een volledig verbod op reclame voor (bepaalde vormen van) kansspelen. De VRT heeft in de zomer van 2018 voorgesteld om na te denken over een ethische code rond gokreclame maar wacht hiervoor liever tot er klaarheid is over het eventuele verbod op reclame voor (bepaalde) kansspelen."

VRT

5.4. Klimaat

Net zoals in het maatschappelijke debat spelen het klimaat, duurzaamheid en ecologie een steeds grotere rol binnen de beroepsethische klachten. Het gaat dan zowel over de aanpak van evenementen, de productie van series als het 'promoten' van klimaatonvriendelijk reizen. Deze klachten zijn een meerwaarde voor de VRT. Gebruikers vestigen zo de aandacht op de voorbeeldrol die de VRT speelt in de maatschappij, ook op vlak van klimaat.

De klachten van de gebruikers zijn in zo goed als alle gevallen gegrond. Toch is de VRT zich steeds meer bewust van de keuzes die ze maakt. Zo koos Radio 2 vorig jaar tijdens de Radio 2 Tuindag voor frisbees van gerecycleerd plastic. Daarnaast investeerde Radio 2 in drie nieuwe elektrische wagens voor de redactie. De productie blijft verder zoeken naar alternatieven voor ballonnen. Eerder al werd beslist om geen heliumgas meer te gebruiken, omdat dit gas schaars is en nodig voor levensreddende acties.

Net zoals in 2017 stelden we ook in 2018 vast dat de keuze om Die Huis uit te zenden in Zuid-Afrika op veel klachten kon rekenen. De productie werd vorig jaar op de hoogte gebracht van de klachten en opmerkingen, en het standpunt van Eén en de programmamakers werd proactief gecommuniceerd. Toch bleven kijkers aangeven dat het sterk gewaardeerde programmaconcept overschaduwd wordt door de nadelige gevolgen voor het klimaat. De klachtencoördinator zal de aandacht van de programmamakers hier opnieuw op vestigen.

In de toekomst willen we onze verantwoordelijkheid om duurzamer te werken niet uit de weg gaan. De directie heeft een aantal medewerkers gevraagd om het thema in kaart te brengen voor de hele VRT.

Momenteel leggen we ook contact met externe experten die ons kunnen helpen en inspireren. Het doel is om een duurzaamheidsbeleid uit te stippelen dat we later ook willen uitdragen naar externe productiehuizen. Dat vraagt echter tijd. We hopen dan ook op begrip van onze gebruikers.

Radio 2 Tuindag

Beste, Gisteren heb ik zoals de afgelopen jaren weer met volle teugen genoten van de radio 2 tuindag in Bokrijk. Er moet me echter wel iets van het hart. Is het nodig om nog steeds massaal ballonnen met plastieken stokjes uit te delen? Allemaal onnodige plastiek die misschien een uurtje plezier geeft maar waar de kleinkinderen van de kinderen die er nu rondlopen nog steeds (letterlijk) mee in hun maag gaan zitten.

Het kan toch niet zo moeilijk zijn om met zoveel creatieve mensen in dienst een niet milieuvervuilend alternatief te bedenken voor die ballonnen? Deel papieren zakjes met popcorn uit, geef papieren "toverstafjes" met gekleurd slingertjes, geef wimpels of vlaggetjes die de kinderen aan een lange vlaggenlijn kunnen vastmaken zodat de dag steeds feestelijker wordt en de ouders geen troep mee naar huis moeten nemen, geef de kinderen de 5 cent die een ballon kost in handen en zet drie doorzichtige spaarpotten neer voor drie goede doelen of milieuorganisaties zodat je aan de buitenkant kan zien wie de meeste "stemmen" heeft, geef de kinderen een "koekje van eigen deeg": laat ze uit een deeglap die door in oranje geklede koks gerold wordt een 2 uitsteken en geef ze een gebakken koekje bij het vertrek.....

Er zijn honderden feestelijke activiteiten te bedenken die de mensen even aan jullie kraam houden en die het milieu veel minder belasten dan een plastieken ballon. Tot slot: toen ik de website opendeed om de contactgegevens van radio 2 op te zoeken was het eerste wat ik zag een aankondiging van Mei Plasticvrij, verminder je plasticgebruik met deze tips. Het verkondigen alleen gaat niet veel helpen, het moet ook nog gedaan worden. Met vriendelijke groet

Klacht – #18699

Pano – 'vliegen voor geen geld'

Beste redactie, Ik zag de Pano reportage "vliegen voor geen geld" op de website die blijkbaar al dateert van 4 april. Het blijkt om een collage van meningen te gaan zonder kritische duiding.Blijkbaar hebben de specialisten van de VRT weinig dossierkennis. Mensen die tegenstrijdige verklaringen gaven. Actoren die alleen hun eigen waarheid verkondigden zonder tegenspraak. De klachten van de omwonenden over vliegtuiglawaai werden belachelijk gemaakt. Topmannen die enkel hun winstbejag kwamen verdedigen ten koste van anderen. Belangrijke argumenten werden niet vermeld. Misschien moet u eens een reportage maken over het vliegtuiglawaai rond Zaventem. Maar dan met personen praten die het dossier kennen.

Klacht – #73166

Die Huis

ik kan het niet laten deze mail te sturen i.v.m. het mooie programma Die Huis. Ontroerende gesprekken, mooie gasten, mooi concept. Maar waarom moet dit in Zuid-Afrika?? In deze tijden van ecologische crisis, waarin iedereen zijn steentje dient bij te dragen in het zorg dragen voor het milieu, door bv. zo weinig mogelijk het vliegtuig te nemen, is dit toch niet te verantwoorden? En al zeker niet als Vlaamse zender gesubsidieerd door de overheid? En dan hebben we het nog niet over de dure kost om een BV eventjes voor een nacht naar Zuid-Afrika te laten heen en weer vliegen... gesubsidieerd.. Ik vind dit echt onbegrijpelijk! Schandalig eigenlijk.. Ook vele mensen rondom mij delen dezelfde mening. Ik veronderstel dat er nog mensen een mail hierover hebben gestuurd? Hetzelfde concept in ons mooi Belgenlandje kan toch evengoed? Alvast bedankt om hier even bij stil te staan.

Klacht – #93003

Diane Waumans – manager beroepsethiek

"Het publiek heeft gelijk dat het ons aanspreekt op de voorbeeldrol die de VRT moet hebben op vlak van klimaat en duurzaamheid. Sinds kort is ons programmacharter aangepast, met het oog op de wil om onze impact op klimaat en de wereld rondom ons te beperken. Die boodschap zullen we nu ook actief implementeren en verspreiden."

6. Programmering

De klanten- en klachtendienst registreerde in 2018 1.000 cases over de programmering, waarvan 365 klachten. Tot 2018 deed zich een drastische daling voor wat het aantal klachten in deze categorie betreft, maar in 2018 hadden we opnieuw te maken met **een stijging**.

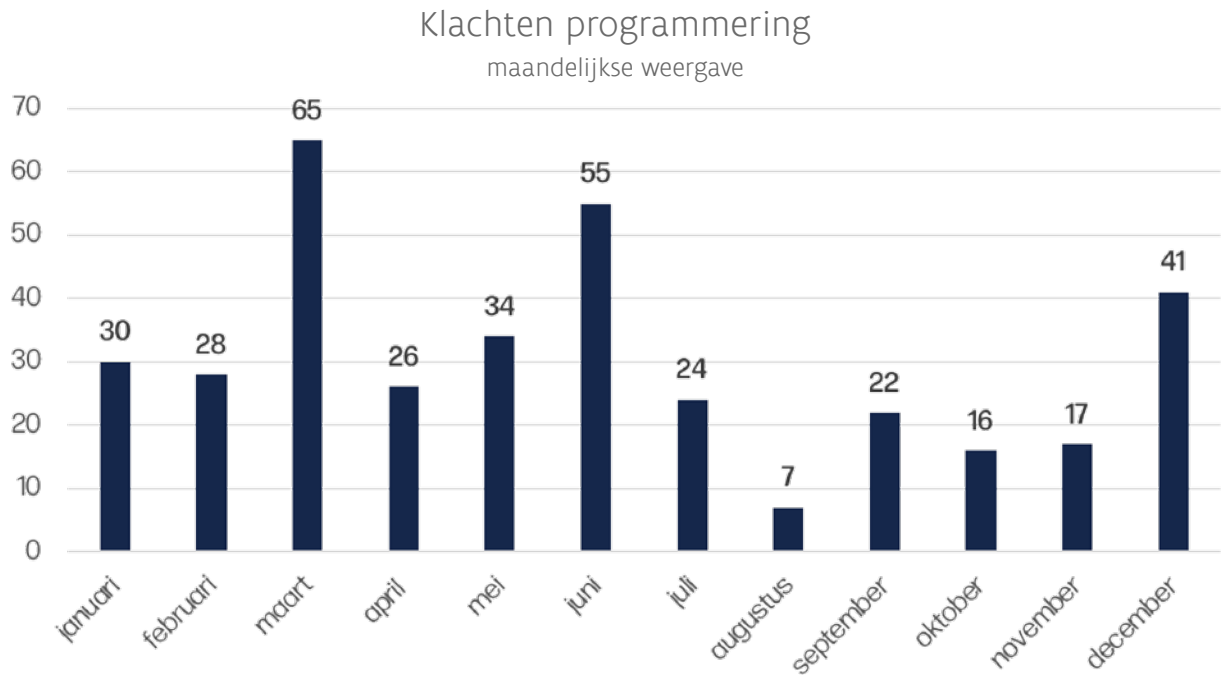
Zo stelden we in **maart** een duidelijke piek vast. Deze was het gevolg van een gewijzigde programmering, waardoor de seizoensfinale van Les bureaus des Légendes en Outlander bij sommige kijkers niet volledig was opgenomen. Les bureaus des Légendes werd aangeboden op VRT NU, Outlander echter niet aangezien de VRT niet over de uitzendrechten beschikte. Om tegemoet te komen aan de verwachtingen van de kijkers werd de seizoensfinale van Outlander opnieuw uitgezonden op antenne.

Ook in **juni** deed er zich een piek voor in het aantal klachten, omwille van de gewijzigde programmering naar aanleiding van het WK voetbal. De VRT is zich ervan bewust dat niet alle gebruikers dezelfde interesses delen. Daarom werden gebruikers doorverwezen naar 'Tien alternatieven voor het voetbal'. Dat is een artikel met een lijst van alternatieve mogelijkheden dat op de website van de VRT werd aangeboden.

Outlander

Vrijdag 9 maart werd de seizoensfinale van Outlander uitgezonden. Ik had dit programma via Telenet geprogrammeerd. Blijkbaar hebben jullie beslist om eerst het Journaal uit te zenden en dan pas Outlander, gevolg: er werd maar een deel van de aflevering opgenomen en ik kon het einde niet zien. In alle programmabladen staat dit anders vermeld. Het zou jullie sieren moesten jullie de aflevering op VRT nu aanbieden. Ik zal wel niet de enige zijn die nu op zijn honger zit.

Klacht - #12833

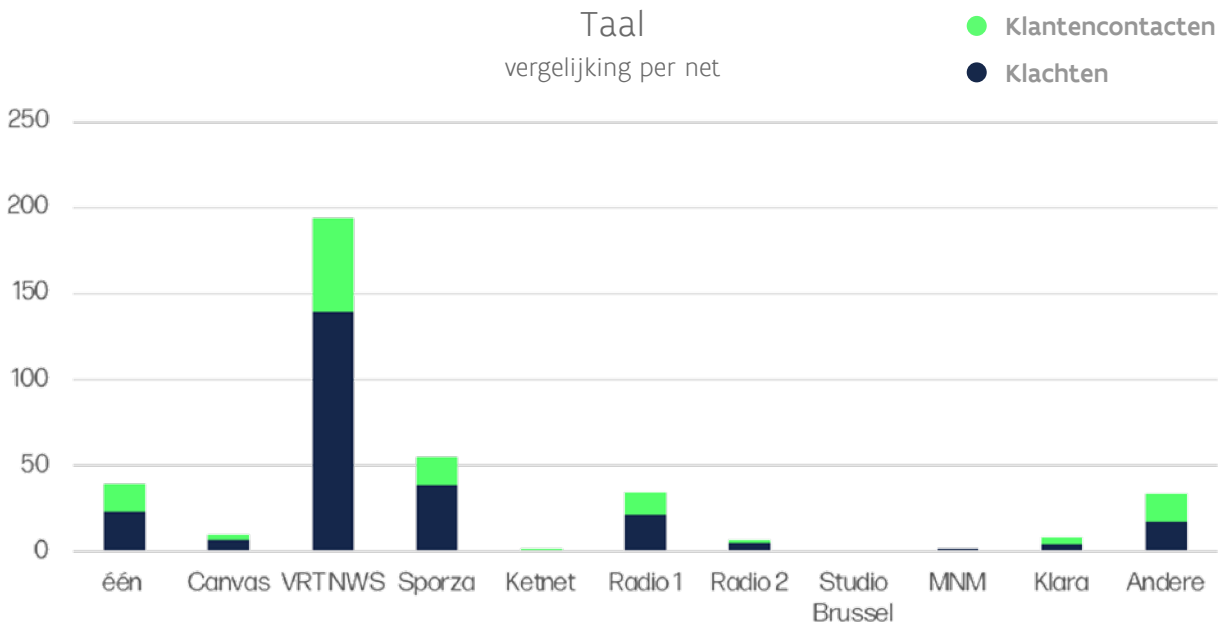


7. Taal

Dat taal belangrijk is voor de VRT spreekt voor zich. Correct taalgebruik speelt een essentiële rol in de dagelijkse werking van de VRT én daarbuiten. Op basis van het aantal klachten bij de klanten- en klachtendienst stellen we vast dat ook de mediagebruiker deze mening deelt.

In de categorie 'Taal' registreerden we een opvallende piek bij de nieuwsdienst. 139 van de 253 klachten zijn het rechtstreekse gevolg van het grote aantal taalfouten die online werden opgemerkt. Daarom werd besloten om in 2019 online meldknoppen te voorzien onder alle artikels. De knop 'Meld een taalfout' is er gekomen op vraag van de nieuwsombudsman en de klantendienst.

De nieuwsombudsman werd in 2018 exact 386 keer gecontacteerd voor een taalfout. Dat cijfer lijkt op jaarbasis niet opvallend hoog. Het cijfer geeft echter geen volledig beeld aangezien ook de klantendienst geregeld klachten over taal heeft ontvangen en andere lezers rechtstreeks hebben gemaild naar nieuws@vrt.be. De meldknop moet er dus niet alleen voor zorgen dat taalfouten sneller worden opgemerkt, maar ook dat alle taalfouten correct worden geregistreerd. In het jaarverslag van de nieuwsombudsman kunt u hierover meer lezen.



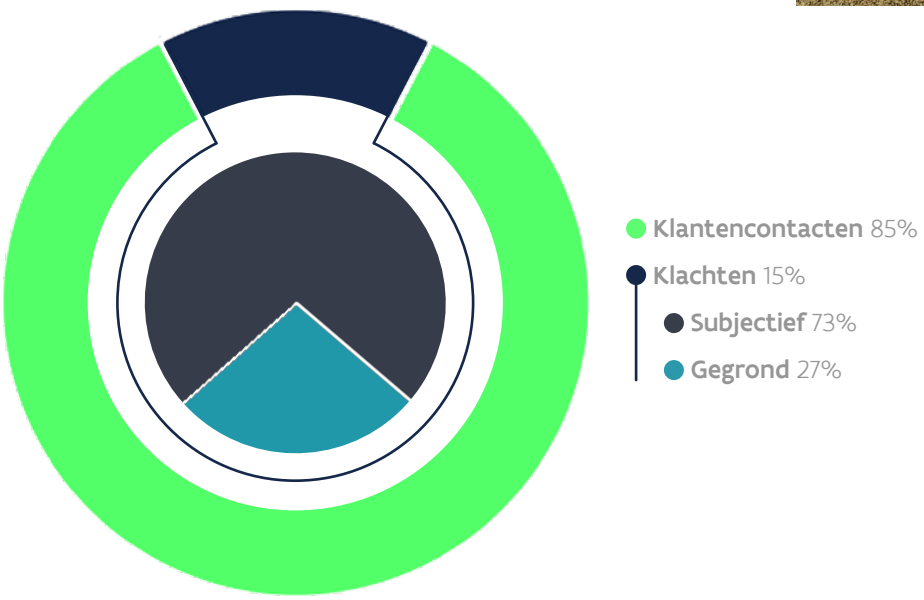
8. Personen

In het afgelopen jaar registreerden we in de categorie 'Personen' 644 contacten, waarvan **98 klachten**. Bijna 73% van de klachten ging over de perceptie van de kijker/luisteraar en niet zozeer over gegronde klachten. Vooral sportfans spreken zich snel uit over de presentatiestijl van bepaalde analisten. Favoritisme voor bepaalde ploegen en/of sporters blijkt hier ook een sterke invloed op te hebben.

We weten echter uit ervaring dat sport altijd verschillende emoties losmaakt naargelang de sympathie van de kijker/luisteraar of de reporter die aan het woord is. Iedereen heeft uiteraard recht op zijn eigen mening en smaken verschillen nu eenmaal.

De overige 27,5% gaat **in alle gevallen** over de presentatiestijl van de presentatoren of nieuwsankers, waardoor ze moeilijk verstaanbaar zouden zijn. Dit is waardevolle feedback van onze mediagebruikers. We delen die met de bevoegde personen, de taaladviseur en de logopediste, met oog op verbetering naar de toekomst toe.

Klachten personen
gegrond versus subjectief



9. VRT Corporate

In 2018 ontving de klachtencoördinator 68 klachten over het algemene moedermerk 'VRT'. Dat is een **sterke daling** in vergelijking met 2017. Dat heeft uiteraard te maken met de zaak Bart De Pauw die op 9 november 2017 aan het licht kwam. Die zaak alleen zorgde op enkele dagen tijd voor 170 klachten.

In 2018 zijn er minder klachten binnengekomen over de zaak Bart De Pauw, maar in de nasleep van het onderzoek ontving de klanten- en klachtendienst er toch nog enkele. Onze gebruikers bleven met een vergrootglas kijken naar andere programma's. Dat was, gezien het huidige mediaklimaat, goed te begrijpen.

In januari 2018 kwam de rapper Boef in opspraak nadat hij drie behulpzame vrouwen had uitgescholden voor 'kechs' (hoeren). Er ontstond een verhit debat rond de vraag of het nog gepast was om de muziek van Boef te draaien na zo'n vrouwonvriendelijke uitspraken. De klanten- en klachtendienst ontving hierover **net geen 20 klachten**. Sommige luisteraars wilden niet dat Boefs muziek nog gedraaid werd, terwijl anderen vonden dat zijn muziek niet volledig geweerd mocht worden omwille van enkele uitspraken. De klachtencoördinator gaf na overleg aan dat de VRT Boefs vrouwonvriendelijke uitspraken veroordeelde. Daarom werd besloten omzichtig om te gaan met zijn muziek. Deze werd enkel nog gedraaid wanneer de situatie voldoende geduid kon worden. De VRT wil het Vlaams publiek de kans geven om hun mening te delen over maatschappelijk relevante thema's, zoals de vrouwonvriendelijke uitspraken van Boef. Het maatschappelijk debat ondersteunen maakt vanzelfsprekend deel uit van onze opdracht als publieke omroep.

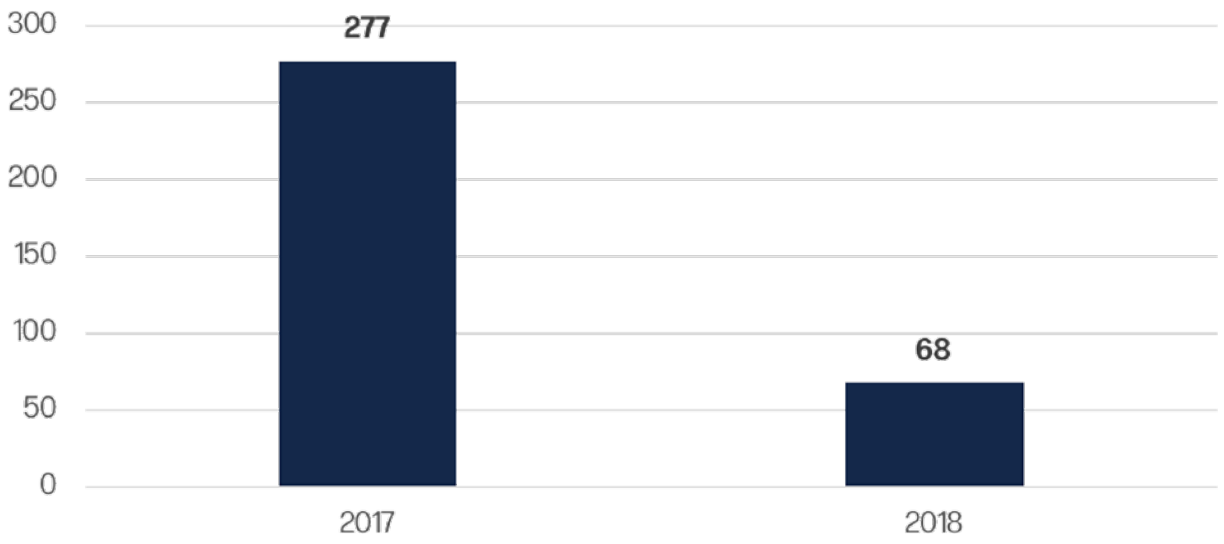
De klanten- en klachtendienst ontving daarnaast ook enkele klachten naar aanleiding van een aflevering van Flikken. Guy Van Sande speelt een bijrol in een tweetal oudere uitzendingen van Flikken, waarvan momenteel herhalingen worden uitgezonden. Kijkers gaven aan dat ze niet begrepen dat Bart De Pauw van het scherm werd geweerd, maar dat Guy Van Sande wel op antenne mocht komen. Dat terwijl er tegen Guy Van Sande momenteel een gerechtelijk onderzoek loopt in verband met kinderporno.

Dit werd uitgebreid besproken met de manager beroepsethiek en de programmaverantwoordelijken. Omdat Guy Van Sande slechts een kleine, éénmalige bijrol speelde en geen dragende rol had, kozen we ervoor om deze aflevering toch uit te zenden. Zo kunnen we de volledige reeks blijven aanbieden aan onze kijkers.

Deze klachten zorgen ervoor dat we steeds kritisch blijven kijken naar onze uitzendingen, om een belangrijk evenwicht te bewaren.

Klachten VRT Corporate

vergelijking 2017 - 2018



10. Derden

Deze categorie gaat specifiek over de samenwerking met externe partners of derden. Zoals eerder vermeld in hoofdstuk 1.3. (zie 1.3. Beroepsethische klachten) hebben 26 klachten betrekking op de samenwerking met Var en Pebble. Deze worden uitgebreider besproken in het vermelde hoofdstuk.

De overige klachten in deze categorie gaan hoofdzakelijk over de samenwerking met Telenet of Proximus, wanneer er bijvoorbeeld uitzendingen in hun assortiment ontbreken. Indien de VRT de inhoud correct had aangeleverd aan de partners, verwezen we de klagers door naar de contactcentra van onze partners.

11. Evenementen

Via verschillende evenementen zoekt de VRT haar mediagebruikers actief op. Alle netten benaderen hun publiek op een levendige en actieve manier, bijvoorbeeld met de Ketnet Zomertour, Radio 2 Tuindag, Gala van de Gouden K's, Klarafestival, Iedereen Klassiek, MIA's, Summermove... en nog zoveel meer.

In 2018 stelden we een beperkt aantal klachten vast in verhouding met het brede assortiment aan evenementen. De klanten- en klachtendienst ontving **42 klachten**, waarvan 16 over De Warmste Week. De klanten- en klachtendienst registreerde in totaal 4.725 klantencontacten voor, tijdens en na De Warmste Week. 16 daarvan waren een klacht. We stellen bijgevolg vast dat de klachten een minimaal aandeel vormen in het totale aantal klantencontacten en klachten. De opvolging van dit grote aantal contacten gebeurde in efficiënte en vlotte samenwerking met het team van Studio Brussel. In het verleden stelden we vast dat enerzijds het grote aantal contacten moeilijk verwerkbaar was voor de klanten- en klachtendienst, en anderzijds de informatie-uitwisseling moeizaam verliep. Daarom kozen we ervoor om vanuit het klantendienstsysteem samen te werken met een extra team die over de nodige expertise beschikte. Het succes van dit systeem in 2018 moedigt ons aan om dit verder uit te werken en opnieuw toe te passen in 2019.

De overige klachten binnen deze categorie gaan bijvoorbeeld over een programmawijziging op de Ketnet Zomertour of het niet tijdig ontvangen van tickets voor de MIA's. Het ging hier telkens om individuele gevallen. In samenwerking met de verantwoordelijke productie konden deze worden opgelost.

12. Diversiteit

Onder de categorie 'Diversiteit' vallen heel wat verschillende thema's: gender, seksuele geaardheid, beperkingen, afkomst, ouderen en armoede. De VRT koos voor deze thema's omdat deze groepen ondervertegenwoordigd zijn in de maatschappij en al te vaak eenzijdig of negatief in beeld worden gebracht. De openbare omroep verbindt zich ertoe om een voorbeeldrol op te nemen; de VRT is er immers voor iedereen in Vlaanderen. Het vormen van een representatieve en genuanceerde beeldvorming vraagt permanente bijsturing door de snel veranderende maatschappij.

De klanten- en klachtendienst kan bij deze bijsturing een belangrijke rol spelen dankzij de feedback van de mediagebruikers. In 2018 werden er 46 klachten geregistreerd over diversiteit. Het diagram toont aan dat deze vooral over het thema 'Gender' gaan.

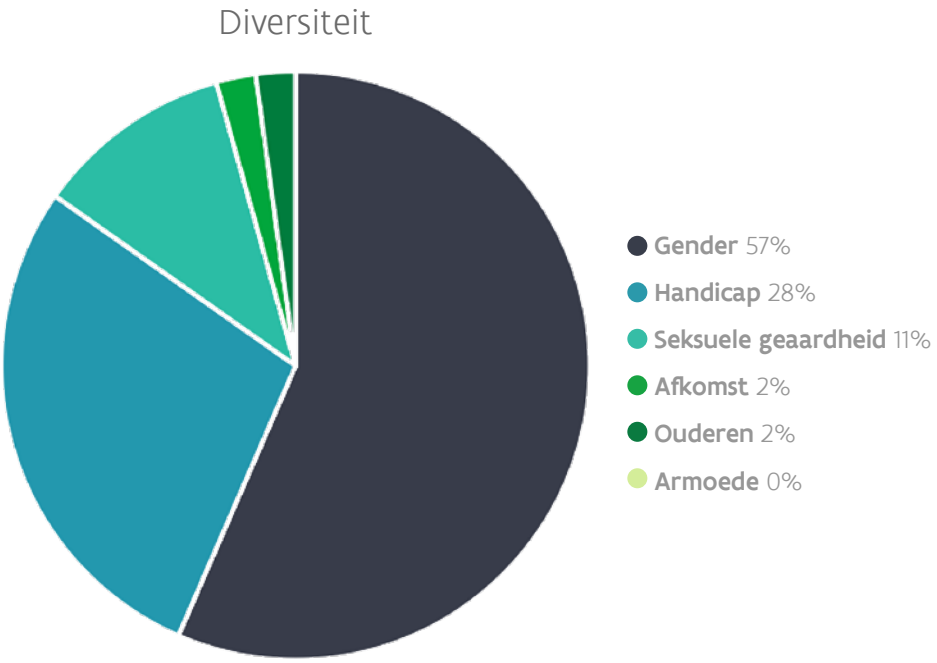
De VRT blijft, samen met de diversiteitscoördinator Geertje De Ceuleneer, het gesprek aangaan met externe en interne productiehuizen. We stellen vast dat de productieteams zich bewust zijn van deze thematiek en rekening houden met onze adviezen.

Daarnaast ontving de klanten- en klachtendienst ook enkele gendergerelateerde klachten over de inschrijvingen voor het nieuwe quizprogramma De Campus Cup.

Het inschrijvingsreglement gaf uitdrukkelijk aan dat de teams zowel uit mannen als vrouwen moesten bestaan om de gendergelijkheid te behouden. Deze gelijkheidsmaatregel zorgde echter op zijn beurt voor een vorm van discriminatie.

Na overleg tussen de VRT en de desbetreffende productie besloten beide partijen dat de eis voor een gendergebalanceerd team moest blijven bestaan. Toch willen we graag benadrukken dat de VRT, in samenwerking met de cel Diversiteit, naar volgend jaar toe zal bekijken hoe ze dat evenwicht kan behouden zonder daardoor mensen uit te sluiten van de wedstrijd.

De meerderheid van de klachten rond diversiteit gaat over mensen met een beperking, meer bepaald over de problemen die zij ondervinden inzake de toegankelijkheid van ons aanbod en de digitale platformen. Hoewel het hier gaat om een beperkt aantal klachten (13), nemen we deze klachten zeer serieus. Onder leiding van Marc Walraven, digitale toegankelijkheidsexpert van de VRT, zoeken we samen met de eindgebruikers met een beperking hoe we onze platformen kunnen verbeteren. Deze aanpak is nodig, omdat elke afzonderlijke beperking leidt tot andere behoeften.



Gemengde ploegen Campus Cup

Ik ben een bachelor student fysica. Ik overwoog deel te nemen aan de campus cup. Ik merkte op dat de ploegen gemengd moeten zijn. In mijn jaar zitten echter slechts 2 vrouwelijke studenten. Dat maakt het moeilijk een gemengde ploeg te vormen, daar deze medestudenten niet enthousiast zijn. Ik ben er van overtuigd dat er nog richtingen zijn waar het moeilijk is gemengde ploegen te vormen. Ik vind daarom dat deze regel beperkingen oplegt aan richtingen die gedomineerd worden door één geslacht. In die zin vraag ik me af wat het nut is van deze regel.

Klacht - #79280

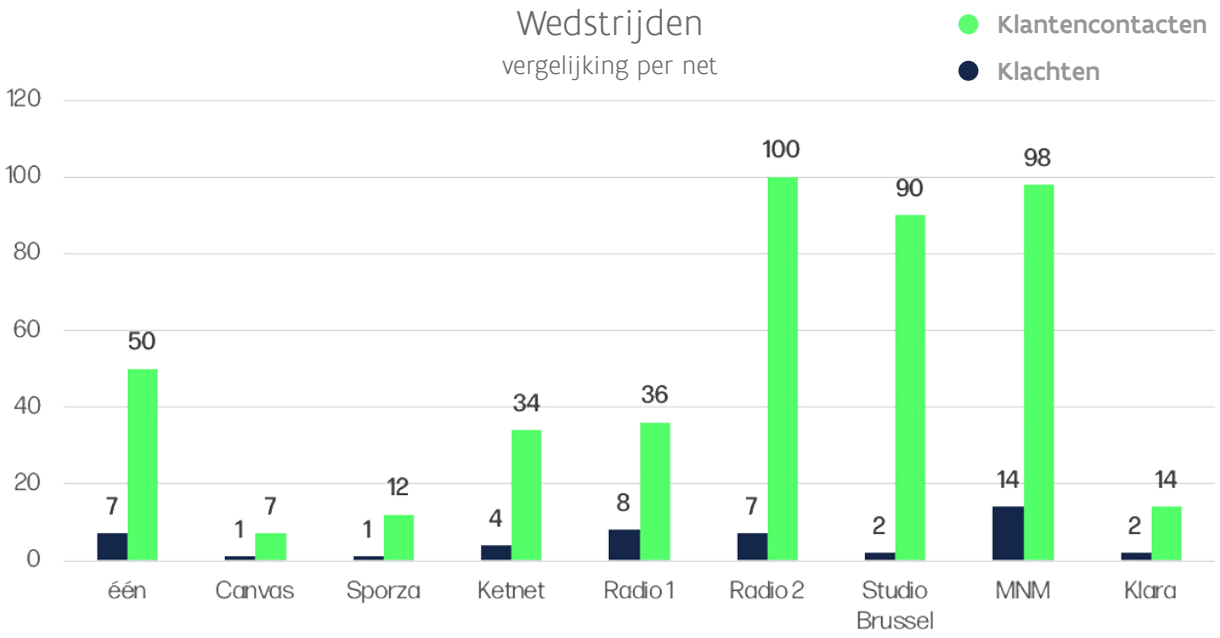
Marc Walraven -
Digitale toegankelijkheidsexpert

"We zetten bij de VRT sterk in op inclusief werken. Dit wil zeggen dat mensen met een beperking van begin af aan worden betrokken bij de ontwikkeling van websites en apps. Op deze manier leren we steeds bij in het toegankelijker maken van onze producten op maat van de eindgebruiker."

13. Wedstrijden

Wedstrijden die werden georganiseerd door onze verschillende netten hebben tot **479 contacten** geleid. 46 hiervan werden door mediagebruikers gestuurd naar de klachtenprocedure. Op basis van een inhoudsanalyse stelden we echter vast dat de inhoud van de klantencontacten en klachten in deze categorie in zo goed als alle gevallen overeenstemt. Daarom besloten we om deze categorie in zijn geheel te bekijken.

De vaakst voorkomende klachten in deze categorie zijn het niet ontvangen van prijzen enerzijds en problemen wanneer men probeert deel te nemen aan wedstrijden anderzijds. Van alle netten hebben vooral MNM en Radio 2 een groot aandeel in deze categorie. Dit is echter een logisch gevolg van het feit dat deze twee netten het grootste aantal wedstrijden organiseren, zowel online als via deelname op antenne.



FPS 25.000
SHUTTER 180.0
EI 1280 ND 1.2
WB 5600 K
SDI
CAM
BAT 14.8V
ADDR C007
STBY
TVLogic
VFM-058W

Besluit

Op basis van het klachtenrapport 2018 concluderen we dat de technologische klachten en klantencontacten de grootste uitdaging blijven vormen.

'VRT NU' maakt het grootste deel uit van het totale aantal technologische klachten. Dat is over het algemeen te wijten aan drie zaken: de beperkingen met betrekking tot kijken in het buitenland (1), het ontbreken van een app voor Smart TV (2) en het gebrek aan technische kennis bij zowel de klant als de klantendienstmedewerkers (3). Ondanks het toegenomen aantal klachten in deze categorie stelt de klachtencoördinator vast dat de samenwerking met VRT NU inzake de afhandeling van de klantencontacten en klachten sterk verbeterd is. Die verbeterde samenwerking heeft op zijn beurt een positief effect op de desbetreffende afhandeling. We wensen dan ook deze samenwerking verder te ontwikkelen in 2019.

De afschaffing van DVB-T op 1 december 2018 genereerde daarnaast ook 10% van de klantencontacten en klachten in deze categorie. Tot slot zagen we bij de invoering van het VRT-profiel enkele pieken in onze registraties, maar deze namen snel af na de verdere implementatie van het profiel.

Programmagerelateerde klachten en contacten waren in 2018 goed voor 13% van het totaal. Dat percentage past binnen de dalende tendens van de afgelopen jaren. De daling kan mogelijk worden verklaard door het feit dat jongerenzenders zoals Studio Brussel en MNM klachten en vragen rechtstreeks ontvangen via hun apps. Daarnaast genereerde VRT NWS 12% van het totale aantal klachten. Dit percentage staat los van de cijfers die Tim Pauwels, VRT NWS-ombudsman, in 2018 heeft geregistreerd. Zijn bevindingen worden uitgebreid besproken in het volgende hoofdstuk.

De drukke sportzomer van 2018 zorgt ervoor dat ook Sporza een grote brok van het totaal uitmaakt. Vooral in juni en juli, tijdens het WK voetbal '18, zijn sterke pieken zichtbaar. Die werden vooral veroorzaakt door klachten over de commentatoren en de apps 'WK pronostiek' en 'WK Manager'. De klachten over de apps bevatten heel wat nuttige informatie voor toekomstige edities. Wat de commentatoren betreft stellen we vast dat 'favoritisme' de meest gerapporteerde klacht was.

Wat de categorie 'Beroepsethische klachten' betreft registreren we een algemene daling. Inhoudelijk blijven dezelfde thema's terugkomen. Meer specifiek blijven verkeersveiligheid, dierenleed, reclame en klimaat belangrijke aandachtspunten voor onze mediagebruikers. Reeksen als Die Huis kunnen op veel reacties rekenen omwille van de grote ecologische voetafdruk. Als klachtencoördinator is het dan ook van belang dit onder de aandacht te brengen.

Daarnaast zien we bij de categorieën 'Programmering' en 'Taal' geen grote verschillen ten opzichte van eerdere jaren. Enkele programmawijzigingen in 2018 zorgden voor korte opstoten bij de klanten- en klachtendienst. Wat taal betreft stellen we vast dat de taalfouten op de website van VRT NWS nog steeds het grootste probleem vormen. Deze conclusie werd ook getrokken door de VRT NWS-ombudsman.

De overige 7% van het totale aantal klachten in 2018 bestaat uit de categorieën 'Personen', 'VRT Corporate', 'Derden', 'Evenementen', 'Diversiteit', 'Wedstrijden' en 'AVG'

Belangrijk hierbij is de sterke daling die zichtbaar is bij de klachten met betrekking tot VRT Corporate. Dit heeft uiteraard te maken met de zaak Bart De Pauw die op 9 november 2017 aan het licht kwam en in datzelfde jaar tot een groot aantal klachten leidde. In 2018 speelde dat minder zichtbaar een rol. Ook de categorie 'Diversiteit' blijft een belangrijk aandachtspunt. Hoewel deze behoort tot een minderheid van het geheel verbindt de openbare omroep zich ertoe een voorbeeldrol op te nemen. De VRT is er immers voor iedereen in Vlaanderen. Het vormen van een representatieve en genuanceerde beeldvorming vraagt permanente bijsturing door de snel veranderende maatschappij.

NV van Publiek Recht
Auguste Reyerslaan 52,
1043 Brussel
Tel. 02 741 31 11

Klantendienst 02 741 25 80
hallo@vrt.be

Klachtenprocedure 02 741 59 93
klachtenprocedure@vrt.be

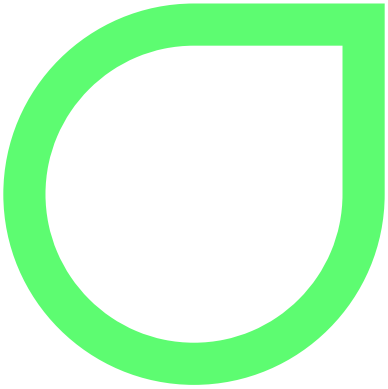
REDACTIE
Anabel Coremans
Fien De Coninck

EINDREDACTIE
Fien De Coninck

FOTOGRAFIE VRT

VORMGEVING
Rupert De Weerd

Cijfers in dit rapport hebben betrekking op 2018.



INHOUD

VRT NWS ombudsman

Voorwoord **5**
1. Samenvatting **47**
2. Operationele werking **48**
3. Algemene beschrijving van de reacties **50**
3.1 Reacties zonder ongenoegen over journalistiek handelen 51
3.2. Klachten en opmerkingen over journalistiek werk 51
3.2.1. Wie dient een klacht in? 51
3.2.3. Verdeling over de programma's en de website 52
3.2.4. Verdeling volgens beroepsethische criteria 53
3.2.5. Verdeling klachten per inhoudelijk thema 55
4. Analyse van de gegronde reacties **58**
4.1. Inleiding 58
4.3. 'Gegrond' en 'ongegrond met een opmerking' per ethisch criterium 59
4.2. 'Gegrond' en 'ongegrond met een opmerking' per programma 59
4.4. Gegronde onnauwkeurigheid 60
4.4.1. Gegronde nauwkeurigheids-meldingen per programma 61
4.5. Partijdigheid 63
4.5.1. Partijdigheidsreacties naar beoordeling 64
4.5.2. Gegronde partijdigheidsreacties per inhoudelijk thema 64
4.5.3. Partijdigheidsreacties volgens aanbod 65
4.6. Taalfouten 66
5. Analyse van de klachten met persoonlijk belang **67**
6. andere activiteiten **69**
7. Conclusies **70**
8. Aanbevelingen rond drie assen **71**

TVLogic
3

1. SAMENVATTING

De nieuwsombudsman beantwoordde in 2018 een kleine 5.000 mails. Dat is **meer dan een verdrievoudiging** tegenover 2017 (april- december). Deze verdrievoudiging verhoogde de werkdruk aanzienlijk, waardoor het niet eenvoudig was om aan alle verwachtingen ten aanzien van de nieuwsombudsman te voldoen (klachten beantwoorden, klachten onderzoeken, columns schrijven, interne feedback geven, outreach...).

Een kleine 3.000 mails bevatten een klacht over een journalistieke keuze van VRT NWS. Ook dat is **een verdrievoudiging** tegenover 2017.

De stijging van het aantal contacten is waarschijnlijk gelinkt aan **de toenemende bekendheid** van de nieuwsombudsman en aan de **groeiende vraag naar interactie** bij het publiek. Het scala aan onderwerpen blijft immers even divers. Het overgrote deel van de contacten handelt over één gebruiker die één uniek onderwerp aankaart.

Het **gegrondheidspercentage ligt op 22%**. Dat is hetzelfde niveau als in 2017. Vooral nauwkeurigheidsklachten zijn dikwijls gegrond.

Klachten met persoonlijk belang stegen lichtjes tot 49 (2017: 39). Die stijging wordt verklaard door het aanbod voor de gemeenteraadsverkiezingen. Daarbij ging het dikwijls om kleine onnauwkeurigheden of vergetelheden over lokale lijsten of kandidaten.

Klachten over **onpartijdigheid en onnauwkeurigheid** stegen ook, maar niet in dezelfde mate als de klachten of publieksreacties in het algemeen.

De nieuwsombudsman gaf **18 workshops** op de nieuwsvloer met conclusies uit de reacties van het publiek. In totaal woonden **165 redactieleden** deze workshops bij (2017: 116 deelnemers).

De reacties van het publiek werden geregeld besproken met de hoofdredactie, presentatoren, de eindredacteurs en de themaverantwoordelijken.

De nieuwsombudsman publiceerde **20 columns**. Hij was geregeld te gast in De zevende dag en legde rechtstreeks contact met het publiek op onder meer VRT Connect.

	2017 (april - december)	**2018**
contacten	1293	4795
klachten	935	2831
gegronde klachten	203 (22%)	599 (22%)
persoonlijk belang	39	49
persoonlijk belang en gegrond	17	28
persoonlijk belang en ontevreden	1	4

2. Operationele werking

De nieuwsombudsman werkt sinds april 2017 rechtstreeks voor de CEO van de VRT. De onafhankelijkheid van de nieuwsombudsman wordt door het 'Statuut van de nieuwsombudsman' gegarandeerd. Die onafhankelijkheid is de weerspiegeling van de persvrijheid en de autonomie van de nieuwsredacties, zoals voorzien in het redactiestatuut en het Mediadecreet. De nieuwsombudsman geniet ook het vertrouwen van de Deontologische Adviesraad van VRT NWS, zoals in het 'Statuut van de nieuwsombudsman' wordt gevraagd.

De nieuwsombudsman kreeg in 2018 versterking van één halftijdse medewerker en, op geregelde basis, van stagiairs. In de drukste maanden van het jaar (oktober tot maart) is dat te weinig om klachten vlot af te werken. Het kost veel tijd om stagiairs op te leiden, terwijl stages per definitie erg beperkt zijn in de tijd.

De nieuwsombudsman bewaakt de journalistieke beroepsethiek en verantwoordelijkheid. Hij toetst reacties van het publiek af aan het redactiestatuut, de richtlijnen voor onpartijdigheid en de code van de Raad voor de Journalistiek.

De nieuwsombudsman is rechtstreeks bereikbaar via ombudsman@vrt.be. Bij andere openbare omroepen die een nieuwsombudsman hebben (Nederland, Estland en Denemarken) treedt de nieuwsombudsman zelden of nooit op als eerstelijnsbehandelaar. De meeste reacties worden doorverwezen naar de klanten- en klachtendienst en de hoofdredactie, waarna de nieuwsombudsman eventueel als beroepsinstantie optreedt.

In 2018 trad de nieuwsombudsman bij VRT NWS vrijwel altijd op als eerstelijnsbehandelaar. Dat neemt niet weg dat burgers nog altijd via klachtenprocedure@vrt.be kunnen reageren over VRT NWS. Deze klachten worden door de klanten- en klachtendienst afgehandeld na input van de (hoofd)redactie. De nieuwsombudsman beantwoordde desalniettemin in 2018 ook een aantal van de klachten die bij de klanten- en klachtendienst binnenkwamen in eerste lijn. De werkdruk ligt bij beide diensten te hoog.

In dit jaarverslag worden de publieksreacties besproken die door de nieuwsombudsman werden beantwoord.

NWS

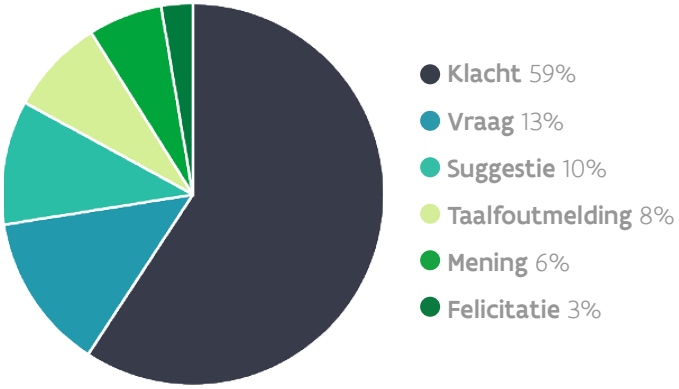
3. Algemene beschrijving van de reacties

Bijna 60% van alle reacties zijn klachten. Daarnaast ontvangt de nieuwsombudsman ook vragen, meningen, taalfoutmeldingen, suggesties voor onderwerpen en felicitaties.

De donkere wintermaanden leveren de meeste reacties op. De piek ligt dit jaar in september en oktober. Dat is gedeeltelijk te wijten aan de ophefmakende Pano over Schild & Vrienden en aan de verkiezingsuitzendingen.

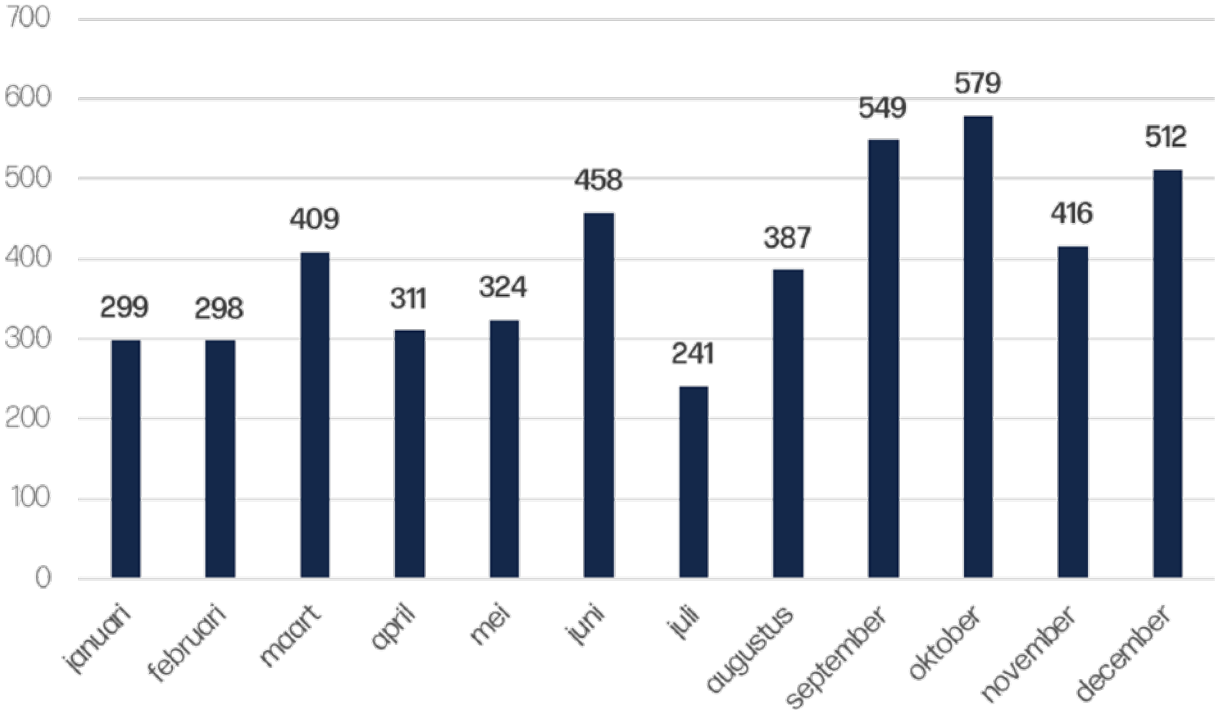
VRT NWS ombudsman totaal 2018

per categorie



VRT NWS ombudsman totaal 2018

maandelijkse weergave



3.1 Reacties zonder ongenoegen over journalistiek handelen

De inhoud van de reacties zonder ongenoegen over journalistiek handelen varieerde sterk van reactie tot reactie. De meeste vragen stonden volstrekt op zichzelf en waren dus moeilijk met standaardantwoorden af te werken.
In een aantal gevallen kon de nieuwsombudsman niet anders dan doorverwijzen naar andere instanties. Enkele voorbeelden:

- 'Welke opleiding onderzoeksjournalistiek is de beste?'
- 'Welke wetenschappers kan ik aanspreken over pianoles voor senioren?'

Een geregeld terugkerende vraag komt van leerkrachten die niet weten hoe ze bepaalde fragmenten kunnen terugvinden. Vaak willen burgers ook in contact komen met bepaalde journalisten. Nog vaker vragen ze een stukje journalistiek op maat: ze willen een concrete, actuele vraag beantwoord zien. Al deze vragen werden zo goed mogelijk beantwoord (eventueel in samenwerking met de redactie of de klanten- en klachtendienst), maar wogen wel op de beschikbare capaciteit bij de nieuwsombudsman.

3.2. Klachten en opmerkingen over journalistiek werk

Het aantal klachten en opmerkingen over journalistiek werk is **verdrievoudigd** tegenover het (nog onvolledige) werkjaar 2017.

3.2.1. Wie dient een klacht in?

De mediagebruikers die een klacht indienen zijn niet representatief voor het publiek van de VRT of VRT NWS. Al was het maar op basis van gender. **78% van de indieners van klachten is een man**. Dat is een lichte daling tegenover 2017 (82,4%).

De nieuwsombudsman is vragende partij voor een diepgaander onderzoek naar het profiel van de mediagebruikers die klachten indienen.

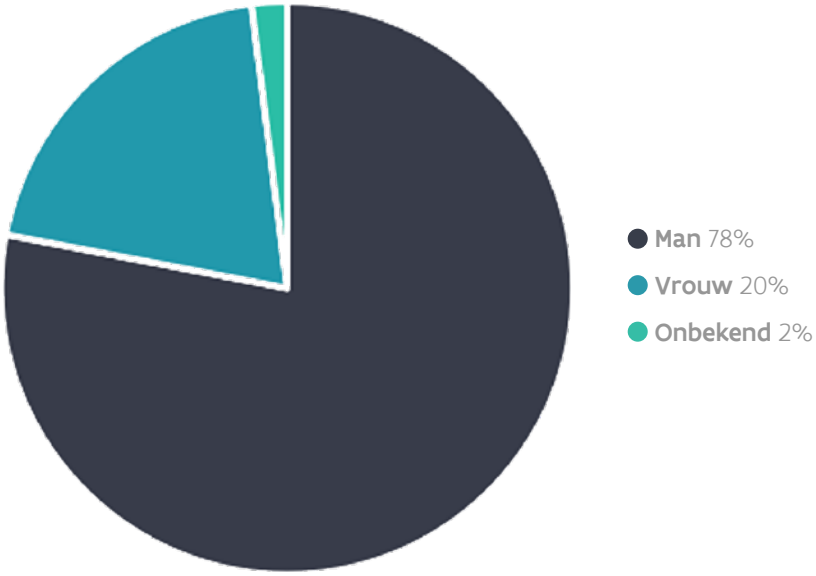
3.2.2. Een zeer disparaat geheel

In 2018 viel, net als in 2017, de grote verscheidenheid aan onderwerpen op in de reacties.

In 2017 was de berichtgeving over Donald Trump het grootste af te lijnen cluster, met 43 van de 935 reacties. Dat is een aandeel van 4,5%.

In 2018 waren de **verkiezingen** het grootste cluster, met 145 van de 3.000 reacties. Dat is een aandeel van ongeveer 5%. Verder waren er ook heel wat reacties over de berichtgeving rond **Schild & Vrienden** (86) en over de beslissing om de PVDA niet uit te nodigen op een voorzittersdebat in De zevende dag (82).

Wie contacteert de ombudsman 2018



3.2.3. Verdeling over de programma's en de website

2018 laat een vrij forse daling zien van het aandeel van de klachten over de VRT NWS-website in het totale aantal klachten: **van 53% in 2017 naar 37,8% in 2018**. Mogelijk heeft het wat langer geduurd voor de lineaire mediagebruiker ook het digitale loket van de nieuwsombudsman ontdekte. Maar de redactie van de website heeft zeker ook inspanningen geleverd om fouten te beperken. 2017 was een moeilijk jaar voor de website, waarin werd overgeschakeld op een nieuwe werkwijze, nieuwe software en een nieuw format. De daling van het aandeel van de website in het totale aantal klachten kan ook aangeven dat de VRT NWS-website die kinderziektes wat ontgroeid is.

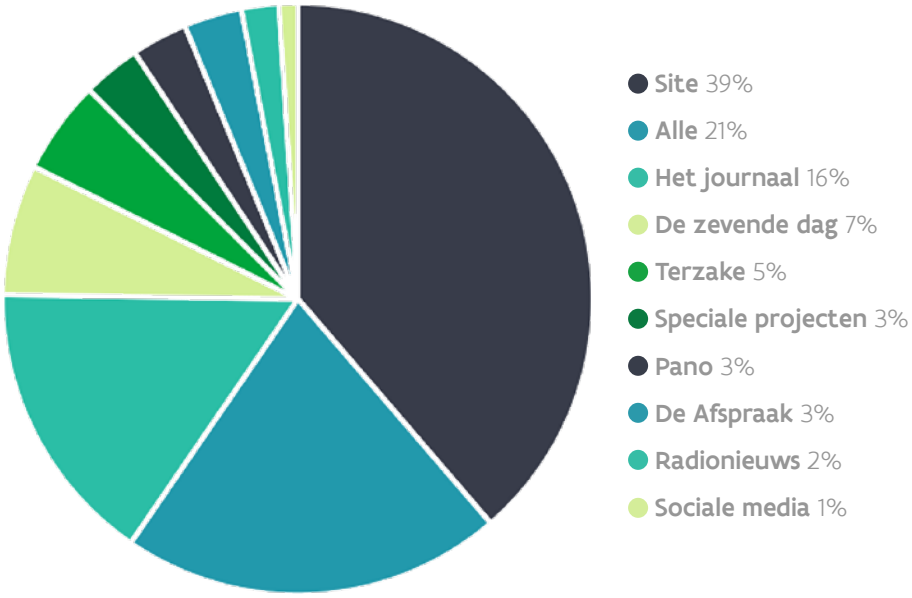
Het klachtenaandeel is in de andere categorieën verhoudingsgewijs wat gestegen. Zo neemt het klachtenaandeel van Het journaal lichtjes toe, **van 11% naar 15,3%**. De meest opvallende stijging is voor De zevende dag: **van 1,1% naar 7,1%**. Dat toegenomen aandeel is grotendeels te wijten aan een georganiseerde actie die uiting gaf aan ontevredenheid omdat PVDA niet werd uitgenodigd op een voorzittersdebat aan het einde van het seizoen.

Het klachtenaandeel in de categorie 'Alle' is licht gestegen. Het gaat daarbij vooral om klachten over berichtgeving die op meerdere fora terugkomt.

De nieuwsombudsman beoordeelde **22% van het totale aantal ingediende klachten als gegrond**. Dat is hetzelfde percentage als in 2017. 1**6% van de klachten kreeg de beoordeling 'ongegrond met een opmerking'** (15,5% in 2017). Dat houdt in dat er geen deontologische fout werd gemaakt, maar dat het loont om in de toekomst na te denken over hoe men bepaalde indrukken bij het publiek kan vermijden. Deze beoordeling komt vaak voor bij partijdigheidsklachten, waarvan de beoordeling dikwijls subjectief is. Uit deze categorie werd het meeste geput voor de workshops van de nieuwsombudsman op de redactie. In hoofdstuk 4 volgt een analyse van de gegronde klachten.

VRT NWS ombudsman klachten 2018

per programma



3.2.4. Verdeling volgens beroepsethische criteria

Het aanvoelen van mogelijke partijdigheid en onnauwkeurigheid blijft de belangrijkste reden voor gebruikers om te reageren op uitzendingen van VRT NWS. Het aandeel van beide criteria kende wel een lichte daling in het totale aantal reacties. Met name het aandeel van de **partijdigheidsklachten daalde met 5%**, wat toch enigszins opvallend is in een jaar met verkiezingen en een federale regeringscrisis.

	2017	2018
partijdigheid	31%	26%
onnauwkeurigheid	27,4%	25%
selectie	13,5%	17%

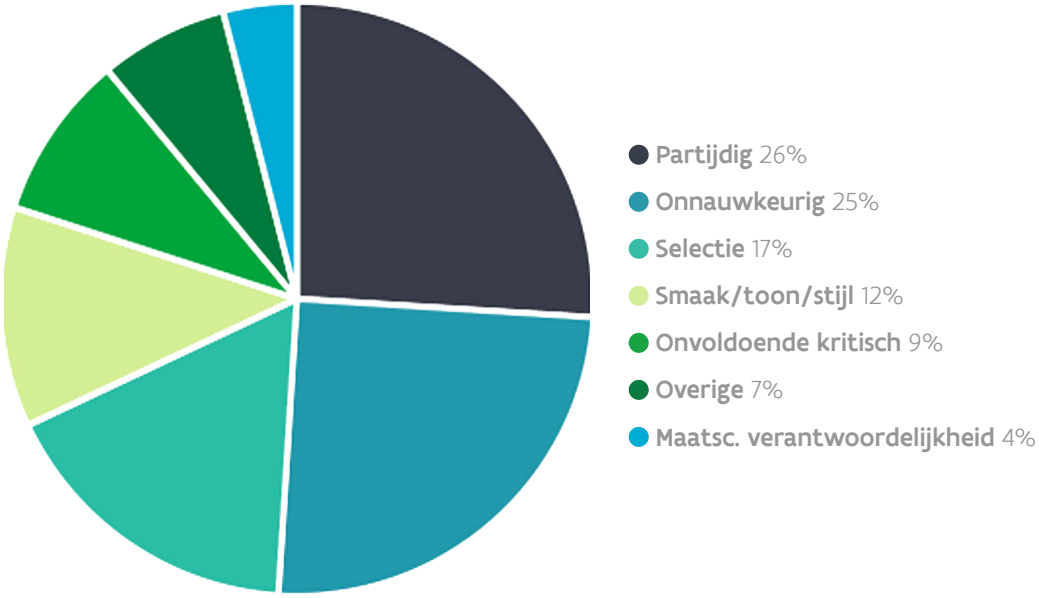
Het criterium 'selectie' kende een opvallende stijging. Het criterium wordt toegekend aan klachten waarbij de gebruiker vindt dat bepaalde items niet in het nieuwsaanbod thuishoren wegens bijvoorbeeld 'te licht'. Of omdat de gebruiker vindt dat bepaalde items die hij elders opmerkte, ontbreken in het nieuwsaanbod.

Gebruikers willen kennelijk steeds vaker weten waarom en hoe een bepaalde journalistieke selectie werd gemaakt. De thema's zijn opnieuw zeer verschillend: het kan gaan over de vraag waarom beelden van een bepaalde voetbalwedstrijd niet te zien waren in Het journaal, maar ook over de vraag waarom Pano geen reportages maakt over extreemlinkse bewegingen.

Een geregeld terugkerende klacht gaat over het feit dat bijzondere regelingen voor Brusselse Vlamingen of Brusselse reglementeringen (als ze afwijken van de Vlaamse) niet expliciet worden vermeld in journaalitems. Dergelijke zaken worden vaak geduid op de website, maar sommige Brusselse kijkers voelen zich wat vergeten in Het journaal. De nieuwsombudsman begrijpt dat het niet altijd even eenvoudig is om in een journaalitem van 90 seconden ook de (bijzondere) regeling voor (Vlaamse) Brusselaars uit te leggen. ›

VRT NWS ombudsman klachten 2018

volgens beroepsethisch criterium



Vooral bij de verkiezingen vroegen heel wat kijkers meer aandacht voor hun gemeente of streek en vonden ze dat er bijvoorbeeld te veel aandacht was voor Antwerpen.

Voor de nieuwsombudsman zijn selectievragen erg moeilijk te beantwoorden. Voor sportbeelden gelden dikwijls beperkingen inzake auteursrechten. Voor onderwerpenselectie is het vaak erg moeilijk om te reconstrueren waarom iets 'wel' of 'niet' als onderwerp werd geselecteerd. De argumentatie ervoor wordt zelden geëxpliciteerd of bijgehouden. Een eindredacteur laat zijn beslissing afhangen van het maatschappelijk belang en van zijn persoonlijke inschatting van de publieksverwachtingen. Eindredactie is uiteraard deels subjectief. Het is niet doenbaar om de honderden keuzes die op een nieuwsdag worden gemaakt steevast expliciet te verantwoorden. Selectie is ook een wezenlijk onderdeel van de redactionele autonomie.

De vragen naar het 'waarom' van een selectie onthullen soms een zeker wantrouwen tegenover de journalistieke media. De nieuwsombudsman kon echter niet vaststellen dat er op de redactie rond bepaalde onderwerpen een beleid zou bestaan om ze niet te brengen. Wel kunnen de verwachtingen verschillen. Wie migratie belangrijk vindt, kan een nieuwsbericht over een vechtpartij met een asielzoeker in Duitsland belangrijk vinden. De eindredacteur van VRT NWS kan dat, op basis van zijn inschatting van het maatschappelijk belang voor Vlaanderen, anders beoordelen. Wezenlijk gaat het daarbij niet om inbreuken op het redactiestatuut. **Niet meer dan 5%** van de selectieklachten werd daarom door de nieuwsombudsman **als gegrond** beoordeeld.

Op de klachten over (veronderstelde) partijdigheid en onnauwkeurigheid wordt dieper ingegaan in hoofdstuk 4.

Voorbeelden van klachten met criterium 'selectie' en beoordeling 'ongegrond met een opmerking'

"Ik vind dat de Nederlandstalige en de Franstalige Brusselaar in het nieuws vergeten worden, en toch woont 1 op de 11 Belgen er en werkt er 1 op de 10 Belgen er. Zelf ben ik een tweetalige Belg van Oost-Vlaamse oorsprong, en ik vind het jammer dat er in het nieuws, ook op het televisienieuws, zo gepolariseerd wordt tussen Vlaanderen en Wallonië. Er komt weinig informatie over Wallonië en Brussel, alsof die niet tellen en dat frappeert ook mijn Belgische vrienden die vanuit het buitenland het Belgische nieuws volgen."

"Kan men ons vertellen waarom op de zevende dag van 23/12/2018 wel een afgevaardigde van de christelijke en van de moslim gemeenschap aanwezig was, die hun sprookjesreligies mochten komen uitleggen, maar dat er blijkbaar nooit een afgevaardigde van de atheïsten uitgenodigd wordt?? Neutraliteit?"

3.2.5. Verdeling klachten per inhoudelijk thema

Algemene verslaggeving
De algemene verslaggeving vormde in 2017 nog de belangrijkste aanleiding voor klachten en opmerkingen (36,7%). In 2018 haalt deze categorie **nog maar 18%**. In de workshops van 2018 werd ook ingezet op de perceptie van partijdigheid in algemene verslaggeving.

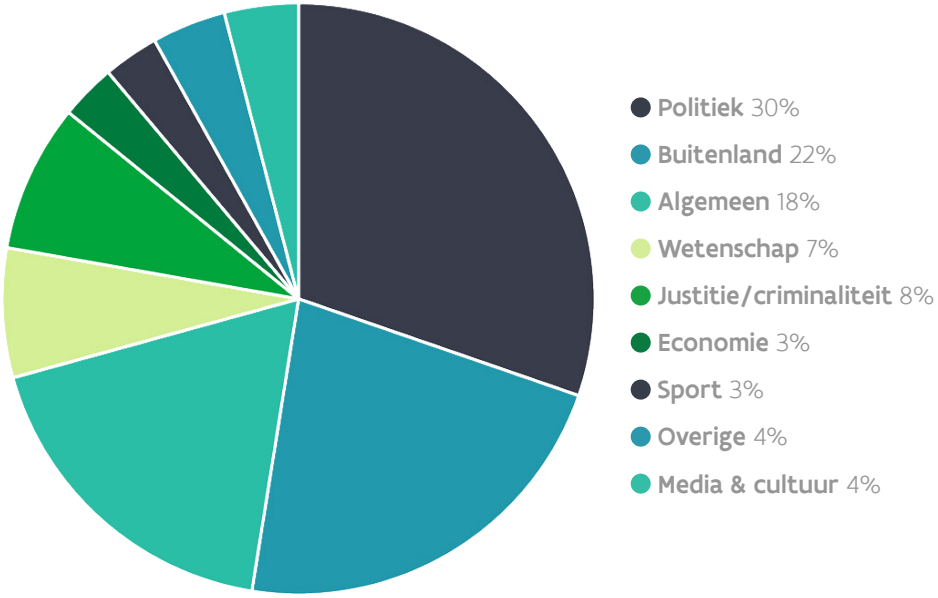
Buitenland
Buitenland is en blijft een belangrijk thema dat veel publieksreacties genereert.

Buitenlandberichtgeving is hoegenaamd niet 'ver van mijn bed' voor heel wat Vlaamse burgers. Dat werd al duidelijk in het vorige jaarverslag van de nieuwsombudsman. 2017 was op dat vlak trouwens een uitzonderlijk jaar. De verkiezing van Donald Trump, de winst voor AFD in Duitsland, de sterke prestatie van FN bij de verkiezingen in Frankrijk en in het algemeen de winst voor anti-establishmentpartijen in zowat heel Europa riepen veel emoties op. Zulke elementen waren minder prominent aanwezig in 2018.

In 2018 genereerden vooral de reportages over de IS-vrouwen en de berichtgeving over de rellen en betogingen in Chemnitz veel reacties. Schild & Vrienden mobiliseerde kennelijk ook aanhangers om een klacht in te dienen bij de nieuwsombudsman over de berichtgeving rond de rellen en betogingen in Chemnitz.

Het klachtenaandeel over de buitenlandberichtgeving is in het algemeen gedaald, **van 28,1% in 2017 naar 22% in 2018**.

VRT NWS ombudsman klachten 2018
volgens inhoudelijk thema



Politiek
Het thema 'Politiek' genereerde in 2018 de meeste klachten. In 2017 ging dat nog om 13,5%, dit jaar om 30%. Dat is **ruim een verdubbeling**. Die toename is niet onlogisch in een jaar met gemeenteraadsverkiezingen én de val van de federale regering.

De grote stijging wordt ten dele ook verklaard door een aantal georganiseerde acties. De Pano over Schild & Vrienden en de beslissing om de PVDA niet uit te nodigen op de voorzittersdebatten vormden de belangrijkste clusters van klachten over één bepaald onderwerp.

- De Pano over Schild & Vrienden genereerde **86 klachten.**
- De beslissing om de PVDA niet uit te nodigen voor het voorzittersdebat aan het einde van het seizoen van De zevende dag zorgde voor **82 klachten**.
- Ook tijdens de verkiezingscampagne kwamen er klachten over het feit dat de PVDA niet werd uitgenodigd op diverse grote debatten.
- Het migratiepact zorgde voor heel wat reacties in uiteenlopende richtingen.
- De berichtgeving over de verkiezingen vormde een belangrijke bron van klachten en opmerkingen binnen het thema 'Politiek'. De reacties gingen niet altijd over partijdigheid. Er waren een heel aantal klachten over het slecht functioneren van de verkiezingsapp.

Hieronder bespreken we de publieksreacties op de verkiezingen die wel verband hielden met journalistieke keuzes.

Verkiezingen 2018 per beroepsethisch criterium

- In totaal waren er **145 klachten over berichtgeving rond de verkiezingen.**

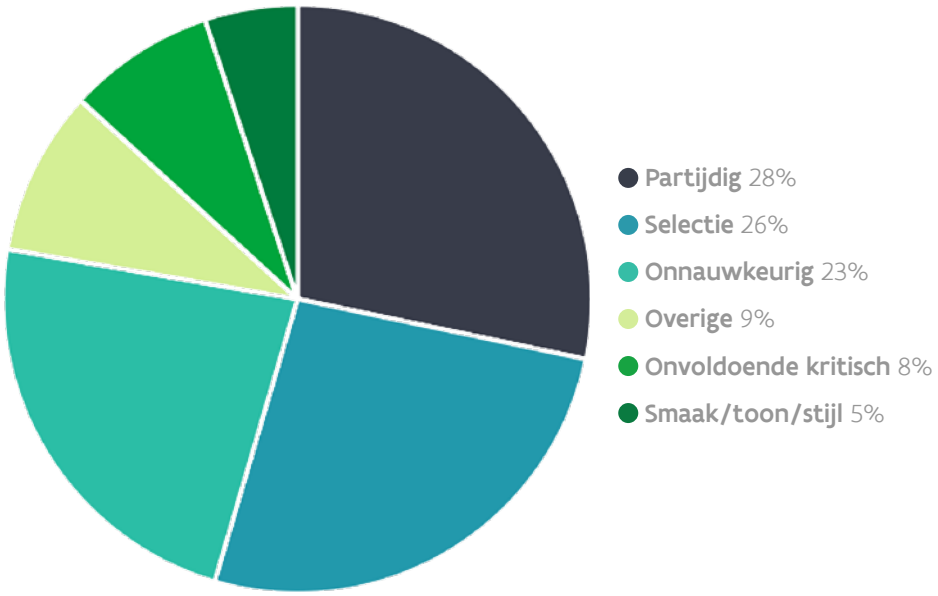
- **28,3% van de reacties had te maken met (veronderstelde) partijdigheid**. De reacties waren zeer uiteenlopend. Meestal handelden ze over de veronderstelde partijdigheid van de moderatoren tijdens de debatten. De nieuwsombudsman heeft in één van zijn interventies in De zevende dag en in een column ook kritiek geuit op de opzet en de moderatie van sommige debatten.

- **26,3% van de reacties had te maken met het criterium 'selectie'**. Een veelvoorkomende klacht was dat er te veel aandacht ging naar Antwerpen. Andere gebruikers vroegen meer aandacht voor Wallonië en Brussel. In Brussel werd dat veroorzaakt door de late bekendmaking van de uitslagen, waardoor er op de verkiezingsdag ook pas laat nieuws was over Brussel. Een kleinere groep gebruikers haalde aan dat er te weinig aandacht was voor de provincies. De nieuwsombudsman vindt dat laatste terecht. Er werd slechts sporadisch gesproken over de provincies en er werd nooit gedebatteerd over het beleid dat de provincies hadden gevoerd, alsof er op dit bestuursniveau nooit een beleidskeuze wordt gemaakt.

- **23% van de reacties waren onnauwkeurigheidsmeldingen**. Vaak ging het om kleine fouten, onder meer in de overzichtsartikels per gemeente. Ook al bleef het aantal onnauwkeurigheden beperkt, de nieuwsombudsman oordeelt toch dat het aantal net iets te talrijk was voor een redactie die graag het marktleiderschap claimt voor dit thema.

VRT NWS ombudsman klachten 2018

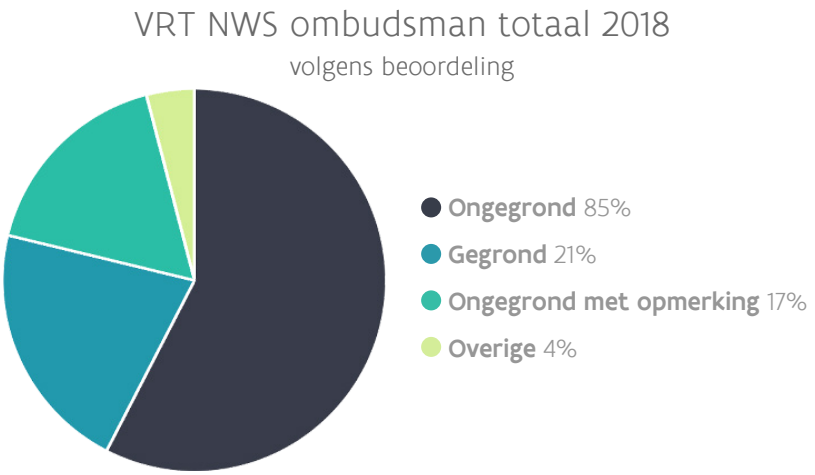
verkiezingen 2018 volgens criterium

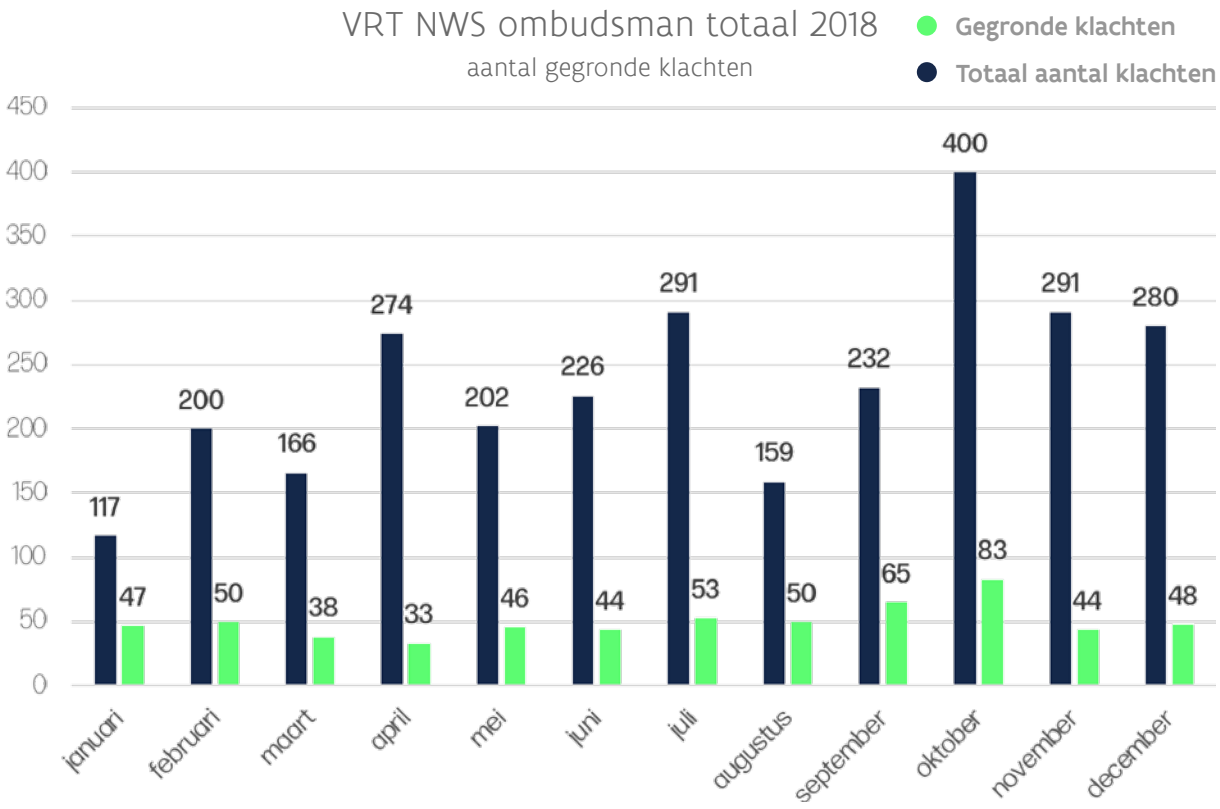


4. Analyse van de gegronde reacties

4.1. Inleiding

De nieuwsombudsman beoordeelde **22% van de reacties als gegrond**, hetzelfde aandeel als in 2017. Daarnaast kreeg **16% van de reacties de beoordeling 'ongegrond met een opmerking'**, ten opzichte van 15,4% vorig jaar. Die beoordeling betekent dat er geen schending van het redactiestatuut werd vastgesteld maar dat er wel een les te leren viel of een aandachtspunt afgeleid kon worden uit de reactie. **59% van de reacties werd beoordeeld als ongegrond**.





4.2. 'Gegrond' en 'ongegrond met een opmerking' per programma

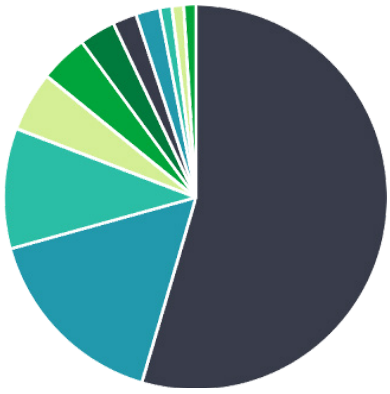
Net als vorig jaar genereerde de VRT NWS-website het grootste deel van de gegronde klachten. Het ging daarbij vooral om kleine onnauwkeurigheden die door de mediagebruikers werden gemeld. Taalfouten zijn niet opgenomen in onderstaande tabel. De evolutie is gunstig. In 2017 bedroeg het aandeel van de website in de gegronde klachten nog 65,1%, i**n 2018 57%**.

Het klachtenaandeel van de categorie 'Alle' bleef ongeveer gelijk (2018: 10%, 2017: 11,1%). Deze categorie bevat alle klachten over berichtgeving in meer dan één programma of op meer dan één platform.

Het journaal is de sterkste stijger met 16% (in 2017 11,4%). Toch heeft de nieuwsombudsman niet de indruk dat er veel meer fouten gemaakt worden in Het journaal. Mogelijk sluit dit cijfer aan bij de denkpiste dat de lineaire mediagebruikers (waaronder uiteraard veel journaalkijkers) iets later de weg hebben gevonden naar de nieuwsombudsman.

VRT NWS ombudsman totaal 2018

gegrond per programma



- **Site** 55%
- **Het journaal** 16%
- **Alle** 10%
- **Terzake** 5%
- **De zevende dag** 4%
- **Speciale projecten** 3%
- **Radio 2 regionaal** 2%
- **Radionieuws** 2%
- **Pano** 1%
- **De Afspraak** 1%
- **Sociale media** 1%
- **Villa Politica** 0%
- **Vranckx** 0%

4.3. 'Gegrond' en 'ongegrond met een opmerking' per ethisch criterium

Bij de klachten die door de nieuwsombudsman als 'gegrond' of 'ongegrond met een opmerking/ aandachtspunt' werden beoordeeld, vallen vooral de onnauwkeurigheidsklachten op. **Onnauwkeurigheid blijft een aandeel halen van 45%**, net als vorig jaar.

Het aandeel van het criterium 'partijdigheid' bij de klachten met deze beoordelingen is **gedaald tot 12%** (2017: 20%). De nieuwsombudsman signaleerde vorig jaar al dat bijvoorbeeld in de berichtgeving over Donald Trump soms op een intuïtieve manier een zekere afkeuring werd geïmpliceerd. Daar is aan gewerkt via workshops in de loop van 2017. Begin 2018 werd het werk rond de perceptie van partijdigheid voortgezet en uitgebreid op basis van het ethische assenmodel van Jonathan Haidt.

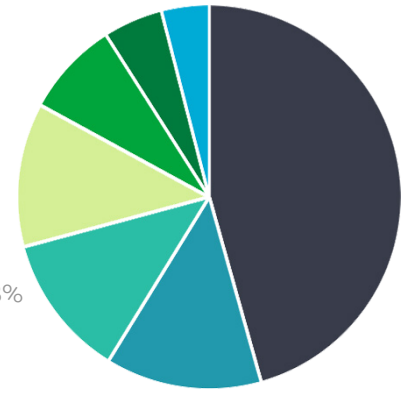
Mogelijk hebben die workshops ook een positief effect gehad op de berichtgeving over de binnenlandse politiek, een thema dat in 2018 belangrijker was. De vaststelling blijft dat het aandeel van de partijdigheidsklachten in het totale aantal klachten in 2018 is gedaald.

Voor deze tabel werd abstractie gemaakt van taalfoutmeldingen.

In het volgende paragrafen wordt dieper ingegaan op de gegronde onnauwkeurigheids- en partijdigheidsklachten.

VRT NWS ombudsman totaal 2018

gegrond per programma



- **Onnauwkeurig** 46%
- **Smaak/toon/stijl** 13%
- **Partijdig** 20%
- **Selectie** 12%
- **Onvoldoende kritisch** 8%
- **Overige** 5%
- **Maatsc. verantwoordelijkheid** 4%

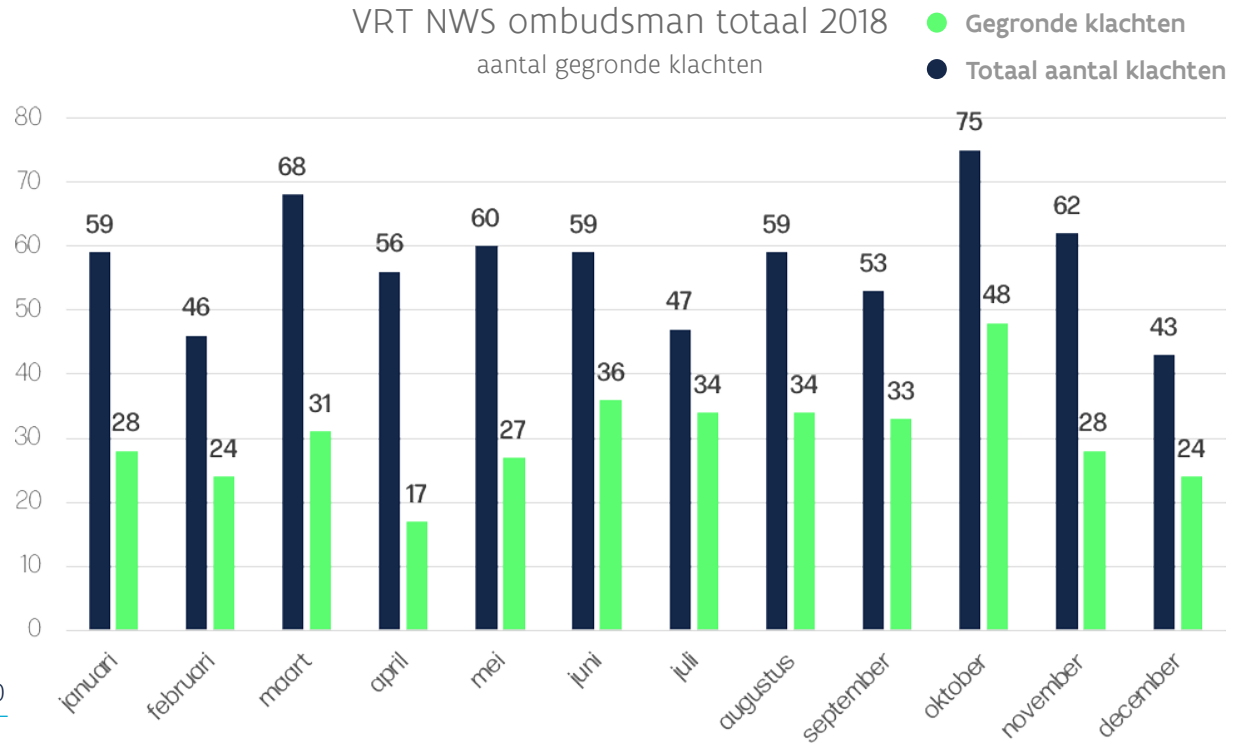
4.4. Gegronde onnauwkeurigheid

53% van de ingediende onnauwkeurigheids-klachten is gegrond. Voor de site is dat 59,2%. Deze percentages zijn wezenlijk niet veranderd tegenover vorig jaar. De burger die in 2018 een mogelijke onnauwkeurigheid meldde, had dus even vaak gelijk of ongelijk als in 2017.

Bovendien zijn de onnauwkeurigheidsmeldingen wel degelijk gestegen. Vorig jaar ontving de nieuwsombudsman 139 gegronde onnauwkeurigheidsklachten, dit jaar 360. Dat is bijna een verdrievoudiging maar nog altijd een lagere stijging dan die van het aantal publieksreacties in het algemeen (een stijging van 258%, terwijl de publieksreacties in het algemeen stegen met 369% in 2018).

Het aandeel van de onnauwkeurigheidsmeldingen in het totale aantal reacties is dus verkleind, zoals we eerder als zagen in paragraaf 3.2.4.

Meestal gaat het overigens niet om de teneur van het artikel, maar om een detail. De nieuwsombudsman is van oordeel dat elke duidelijke, feitelijke fout moet worden rechtgezet. Dat is ook in alle gevallen gebeurd.



4.4.1. Gegronde nauwkeurigheids-meldingen per programma

In 2017 was vooral de website een zorgenkind in verband met nauwkeurigheid.

Het is ook logisch dat de site meer aanleiding geeft tot onnauwkeurigheidsmeldingen. Fouten blijven permanent zichtbaar en zitten niet in een flow zoals op lineaire media. Bovendien bevindt de onlinegebruiker zich al per definitie op een interactief scherm, wat de drempel om een e-mail te sturen verlaagt.

Artikels op de site bevatten meer details, wat de kans op een fout detail groter maakt. Toch worden er ook dikwijls fouten gemaakt in zeer korte teksten die vooral als doel hebben om een fragment uit het televisie- of radio-aanbod online beschikbaar te maken.

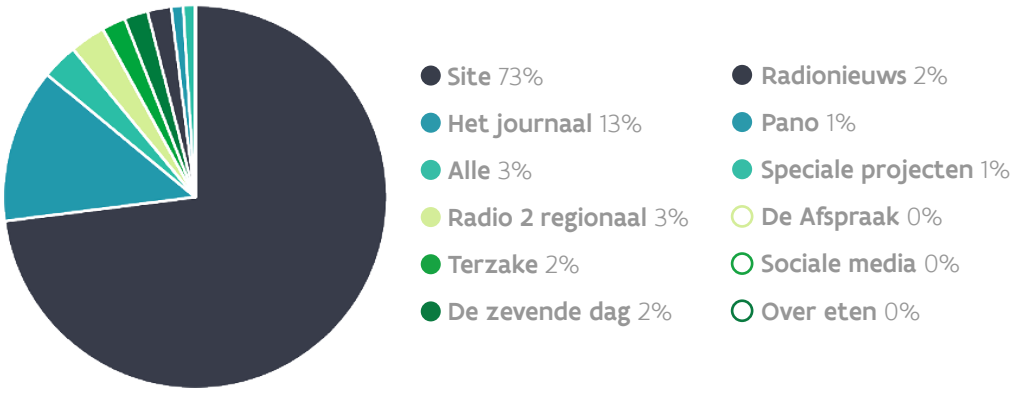
Dat neemt niet weg dat er een daling is van het aandeel van de website in het totale aantal onnauwkeurigheidsmeldingen.
In 2017 was de website verantwoordelijk voor 82,7% van alle gegronde onnauwkeurigheidsmeldingen. Vandaag is dat teruggelopen tot 73%. De vraag is of dat wijst op een verruiming in het publiek dat onnauwkeurigheden wil melden, bijvoorbeeld omdat dit jaar journaalkijkers gewoon gemakkelijker de weg vonden naar de nieuwsombudsman, of dat er daadwerkelijk minder (kleine) fouten werden gemaakt op de website en misschien meer in Het journaal.

De nieuwsombudsman heeft niet de indruk dat er in Het journaal meer fouten werden gemaakt in 2018 dan in het jaar voordien. Hij heeft wél de indruk dat de site zeker inspanningen heeft geleverd om meer aandacht te hebben voor nauwkeurigheid. In het rapport van 2017 zei de nieuwsombudsman al het volgende:

"De nieuwsombudsman heeft op basis van die cijfers bij het college van hoofdredacteurs 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." ❯

VRT NWS ombudsman totaal 2018

nauwkeurigheid gegrond per programma

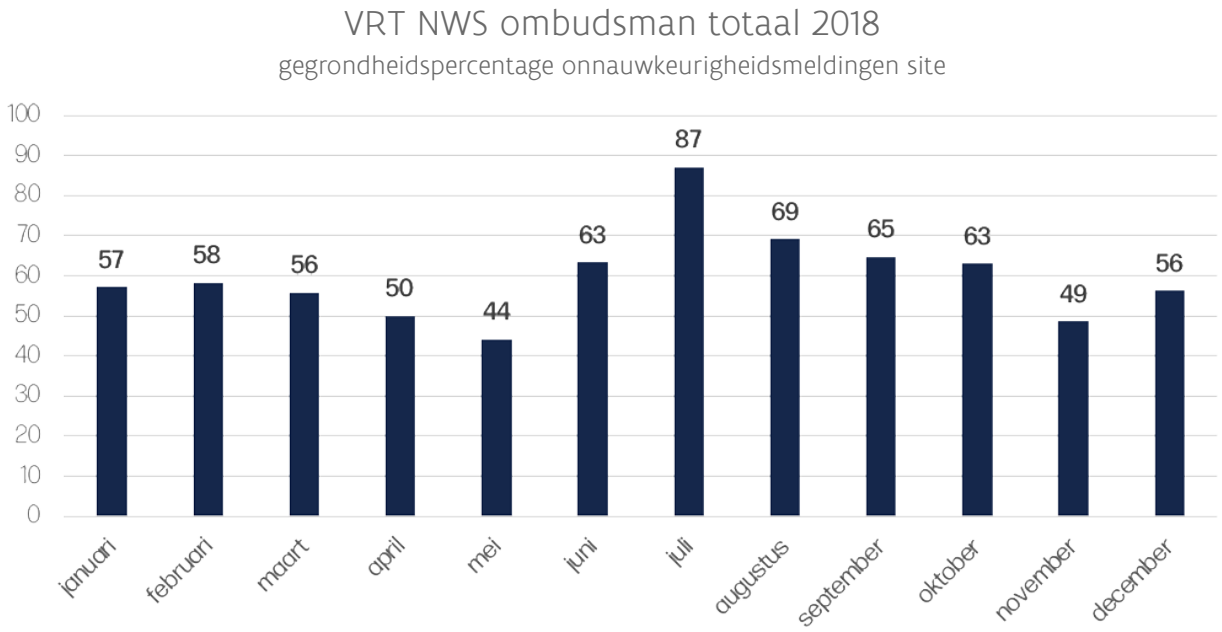


De trend werd begin 2018 wel degelijk bevestigd, met lagere gegrondheidspercentages in de eerste maanden van het jaar.

De lagere gegrondheidspercentages in de eerste maanden van het jaar betekenen dat de burger dus relatief gesproken minder vaak gelijk had wanneer hij een fout meldde op de website. Maar tijdens de zomermaanden ging het toch weer de andere kant uit. Ook de verkiezingsperiode leverde een hoger gegrondheidspercentage op, wat nog niet wil zeggen dat de gemelde onnauwkeurigheden daarom altijd met politieke verslaggeving te maken hadden.

Ook in 2017 lagen de gegrondheidspercentages voor de site in de maanden juli, augustus, september en oktober hoger dan in de rest van het jaar. Die parallel kan ook toeval zijn. De ombudsman ziet niet meteen een duidelijke oorzaak. Voorlopig lijkt het erop dat de extra aandacht die aan nauwkeurigheid werd gegeven eind 2017 een meetbaar maar ook een tijdelijk effect heeft gehad. November en december 2018 toonden wel weer beterschap.

Het gegrondheidspercentage op jaarbasis veranderde nauwelijks: **van 59,79% in 2017 naar 59,13% in 2018**. Omdat journalistiek mensenwerk is, zullen er altijd onnauwkeurigheden worden begaan. Dat is onvermijdelijk. Bovendien betreffen de onnauwkeurigheden zelden de teneur van het artikel. Maar vanwege al het voorgaande blijft nauwkeurigheid wel degelijk een aandachtspunt, met name voor de website.



4.5. Partijdigheid

De klachten over (veronderstelde) partijdigheid zijn gestegen. Het absolute aantal klachten is voor elke categorie publieksreacties gestegen. In 2018 ontving de nieuwsombudsman 724 klachten over (veronderstelde) partijdigheid. Vorig jaar waren dat er 290. Dat is **een stijging van 249%**.

Net als voor onnauwkeurigheid geldt ook hier dat de stijging eigenlijk lager is dan de algemene stijging van het totale aantal contacten (369,43%). We zagen al in paragraaf 3.2.4 dat ook het aandeel van partijdigheidsklachten in het totale aantal klachten daalde van 31% tot 26%.

Opvallend is dat het aantal partijdigheidsklachten sterk schommelt per maand. De aantallen worden sterk vertekend door specifieke onderwerpen. Voor een aantal onderwerpen zijn er georganiseerde acties geweest die de bedoeling hadden de redactie via de nieuwsombudsman onder druk te zetten.

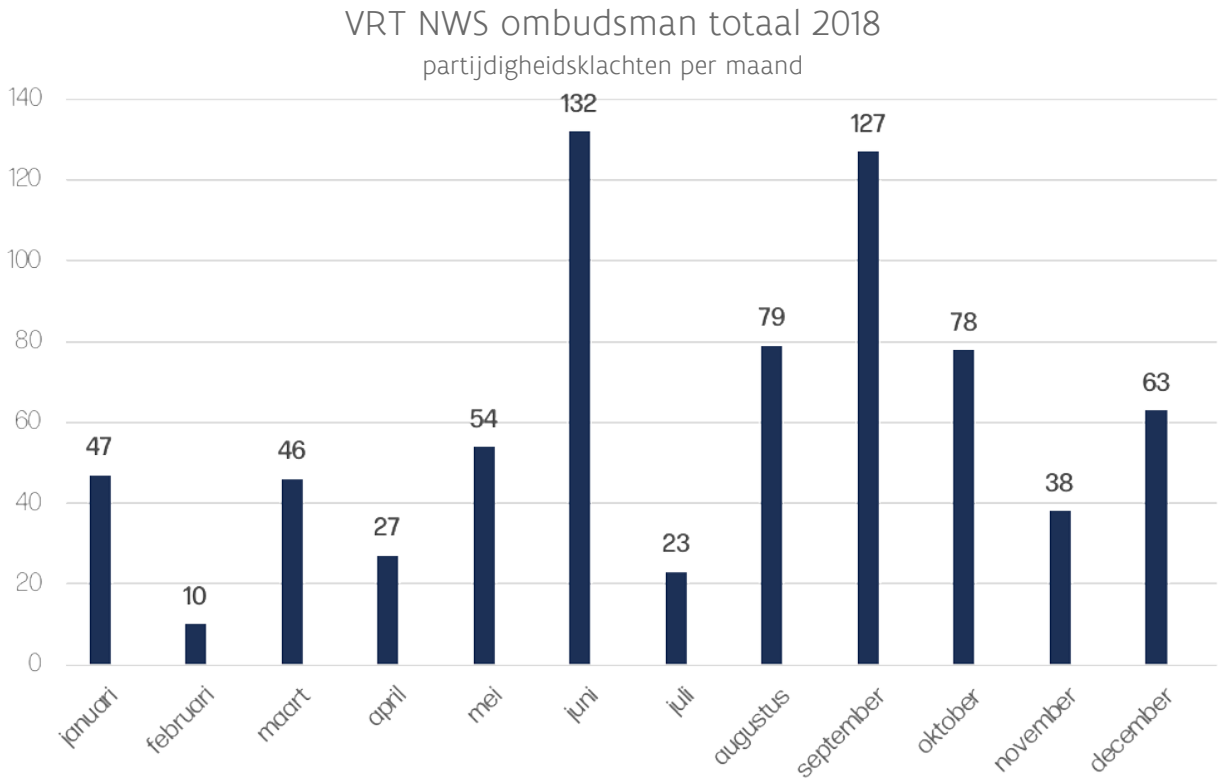
Zo wordt de piek in partijdigheidsklachten in augustus grotendeels verklaard door een georganiseerde actie van Schild & Vrienden en zijn spiegelsite 'Make Vlaenderen Great Again' naar aanleiding van de rellen in Chemnitz.

"AANDACHT VLAEMSCHE BROEDERS
Af en toe willen wij bij MVGA wat serieuzer zijn, het moet niet altijd een grappige video/meme of een contest zijn. Zoals jullie alreeds hebben vernomen zijn er protesten in Duitsland naar aanleiding van een Duitser die vermoord is door 2 vluchtelingen. Onze nieuws media noemen de betogers: nazi's, extreem rechts, etc...
Daarom vraag ik jullie om deze klachtbrief door te sturen naar: Ombudsman@vrt.be"

De piek in september had evenzeer te maken met de georganiseerde klachtenactie over de berichtgeving over de rellen in Chemnitz en met de Pano-uitzending over S&V zelf. De maand september had daardoor meer partijdigheidsklachten dan de verkiezingsmaand oktober, wat toch opvallend is.

De piek in de maand juni heeft te maken met de beslissing van De zevende dag om de PVDA niet uit te nodigen op het voorzittersdebat aan het einde van het seizoen. De partijleiding van de PVDA heeft met klem ontkend dat zij een actie heeft opgezet. De ombudsman kreeg later van één aanhanger de bekentenis dat het een privé-initiatief betrof dat hij had opgezet via een Facebookgroep van gelijkgezinden.

De kleinere piek in december is vooral terug te voeren op het migratiepact, de federale regeringscrisis en ook op de PVDA die niet aanwezig was toen de nationale partijvoorzitters in De zevende dag debatteerden over het nieuwe bestuursakkoord in Antwerpen.



4.5.1. Partijdigheidsreacties naar beoordeling

De nieuwsombudsman heeft **5% van de partijdigheidsklachten gegrond** verklaard, evenveel als vorig jaar. Het is vaak moeilijk partijdigheidsreacties, met het redactiestatuut in de hand, gegrond te verklaren omdat de inschatting ervan subjectief is. Partijdigheidsklachten krijgen veel meer de beoordeling 'ongegrond met een opmerking/aandachtspunt'. Dat betekent dat er geen objectiveerbare schending van het redactiestatuut is, maar dat er wel een aandachtspunt kan zijn waardoor de perceptie van partijdigheid in de toekomst kan vermeden worden. Het is vooral uit de klachten met deze beoordeling dat geput wordt voor de workshops van de nieuwsombudsman op de redactievloer. De beoordeling 'ongegrond met een opmerking' werd aan 11% van de partijdigheidsklachten gegeven. Vorig jaar was dat nog 21%. De klachten uit de georganiseerde acties werden als ongegrond beoordeeld.

4.5.2. Gegronde partijdigheidsreacties per inhoudelijk thema

Het wekt geen verwondering dat het thema 'Politiek', in een jaar met verkiezingen en met een federale regeringscrisis, het grootste aantal gegronde klachten en ongegronde klachten met een opmerking genereert. De nieuwsombudsman heeft zowel in een column als in De zevende dag een evaluatie gegeven van de verkiezingsuitzendingen.

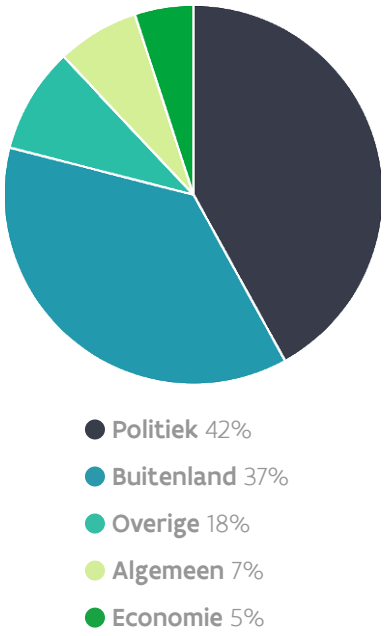
Het blijft opvallend dat 'Buitenland' als thema nog altijd een groot aandeel wegkaapt in de klachten waarvoor de nieuwsombudsman een aandachtspunt ziet, ook al is er geen deontologische fout gemaakt.

Israël-Palestina komt in deze categorie dikwijls terug.
De nieuwsombudsman heeft erop aangedrongen, onder andere in een Facebook Live met Rudi Vrankcx, dat mensen die grote moeite hebben met de terugkeer van IS-vrouwen zich ook in de reportages moeten blijven herkennen. Het gaat in beide gevallen om zulke gevoelige thema's dat het voor de nieuwsombudsman nooit moeilijk is om een 'aandachtspunt' te vinden.

De terugval van het thema 'Algemeen' is opvallend. In 2017 was dit thema nog koploper in de klachten met de beoordeling 'gegrond' of 'ongegrond met een opmerking'. De nieuwsombudsman is begin 2018 dan gestart met workshops over hoe de partijdigheidsperceptie kan ontstaan. Die workshops hadden dit jaar een specifieke focus op de algemene verslaggeving. Het aandeel van algemene verslaggeving is in de loop van 2018 gedaald.

Voorbeeld van gegronde partijdigheidsklacht
In een oproep naar getuigen rond euthanasie voor bejaarden leek VRT NWS partij te kiezen voor een uitbreiding van de mogelijkheden voor euthanasie, met name in gevallen van dementie. Een burger reageerde daarop. De nieuwsombudsman was van oordeel dat de mail inderdaad de onpartijdigheid schond.

VRT NWS ombudsman klachten 2018
gegronde partijdigheidsklachten volgens inhoudelijk thema



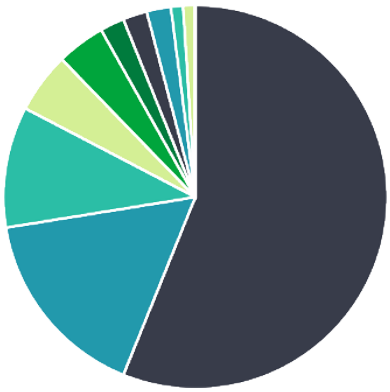
4.5.3. Partijdigheidsreacties volgens aanbod

Gegronde partijdigheidsklachten en partijdigheidsklachten met een aandachtspunt volgen ongeveer de spreiding van alle klachten over de programma's heen. Er is dus geen programma met opvallend meer of minder partijdigheidsklachten.

De klachten met als criterium 'selectie' werden al besproken in paragraaf 3.2.4.

VRT NWS ombudsman totaal 2018

partijdigheidsklachten per programma



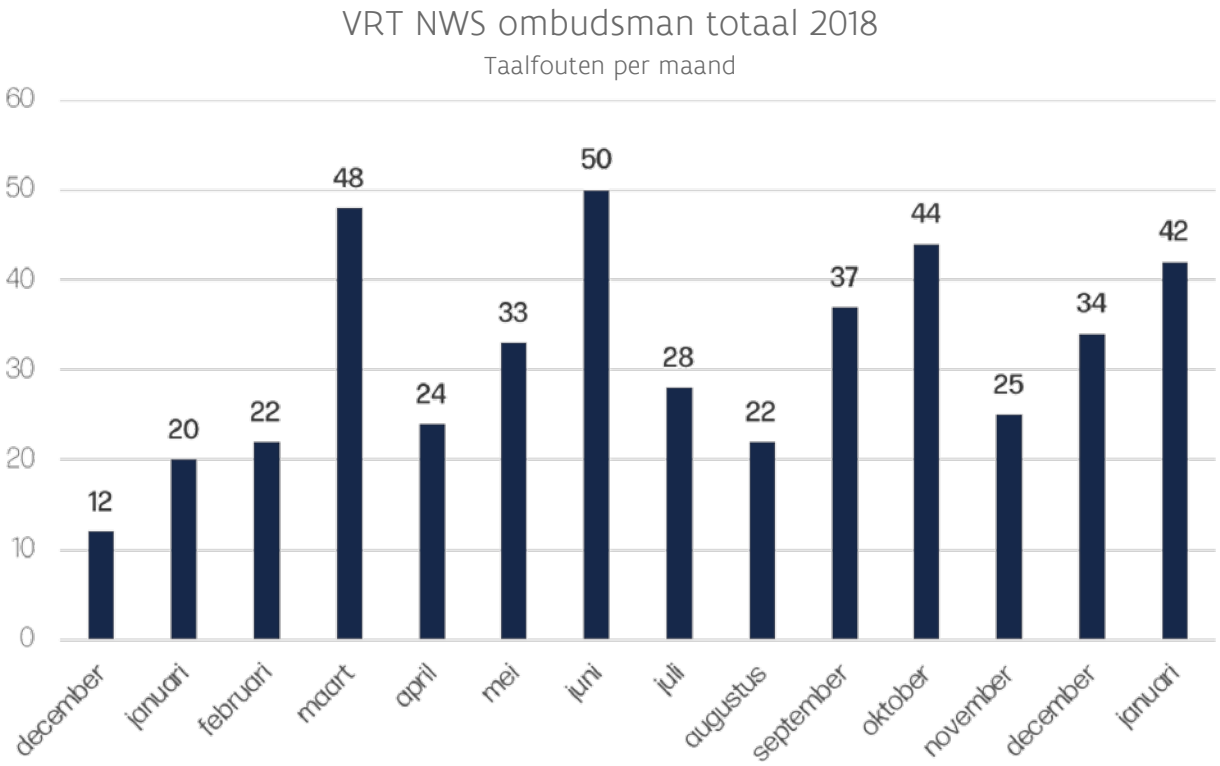
- **Site** 56%
- **Het journaal** 16%
- **Alle** 10%
- **Terzake** 5%
- **De zevende dag** 4%
- **Radio 2 regionaal** 2%
- **Radionieuws** 2%
- **Speciale projecten** 2%
- **De Afspraak** 1%
- **Sociale media** 1%
- **Over eten** 0%
- **Pano** 0%
- **Radioduiding ochtend** 2%
- **Radioduiding middag** 2%
- **Sportweekend** 1%
- **Villa Politica** 1%

4.6. Taalfouten

De nieuwsombudsman ontving 368 taalfoutmeldingen. Taalfoutmeldingen zijn bijna altijd gegrond. De nieuwsombudsman heeft geen volledig overzicht van de taalfouten. Taalfouten worden ook via nieuws@vrt.be, de taaladviseur en de klantendienst gemeld.

De nieuwsombudsman heeft drie steekproeven georganiseerd om een vollediger zicht op de taalfouten te krijgen. Daarin worden artikels op VRT NWS vergeleken met artikels op een krantensite. De krantensite scoorde systematisch beter, al verkleinde de kloof wel tijdens de testperiode (december 2017 tot september 2018). Daarover werd bericht in een column in januari 2019. Op aandringen van de nieuwsombudsman werd een halftijdse taalassistent aangesteld. Er kwam een beleid dat redacteurs aanbeveelt om elkaars artikels na te lezen. De software voor de site heeft nog altijd geen spellingchecker.

In zijn jaarverslag van 2017 had de nieuwsombudsman aanbevolen om onder elk artikel een knop 'Meld ons een fout' te plaatsen, die mediagebruikers kunnen gebruiken om zowel onnauwkeurigheden als taal- en tikfouten te melden. De knop moet ook de verschillende stromen voor het melden van taalfouten naar één enkele bedding brengen. De knop werd uiteindelijk in januari 2019 gelanceerd maar kent op het moment van de publicatie van dit jaarverslag nog kinderziektes.



5. Analyse van de klachten met persoonlijk belang

De ombudsman heeft 49 klachten met persoonlijk belang ontvangen, tegenover 39 vorig jaar. De forse stijging van het algemene aantal publieksreacties vertaalt zich niet in een evenredige stijging van het aantal klachten van burgers met een persoonlijk belang.

De lichte toename met tien klachten wordt volledig verklaard door de artikelreeks 'Wat staat er op het spel in ...' die voor elke Vlaamse gemeente een politieke analyse schreef. In die artikels zaten af en toe kleine onnauwkeurigheden die door de betrokkenen gemeld werden en ook snel aangepast werden. In totaal hadden 11 klachten betrekking op de lokale verkiezingen. Ze verklaren in hoge mate het aandeel 'onnauwkeurigheid' in de klachten met persoonlijk belang.

Klachten met persoonlijk belang hebben lang niet altijd een dramatische omvang. Soms gaat het gewoon over een verkeerd gespelde naam of een fout detail. Al kunnen deze fouten wel impact hebben, bijvoorbeeld wanneer een zelfstandig ondernemer door een fout gespelde naam ten onrechte in verband wordt gebracht met een oplichtingszaak. In een aantal gevallen gaat het ook om mensen die vinden dat hun profiel op de VRT NWS-Facebookpagina ten onrechte werd geblokkeerd.

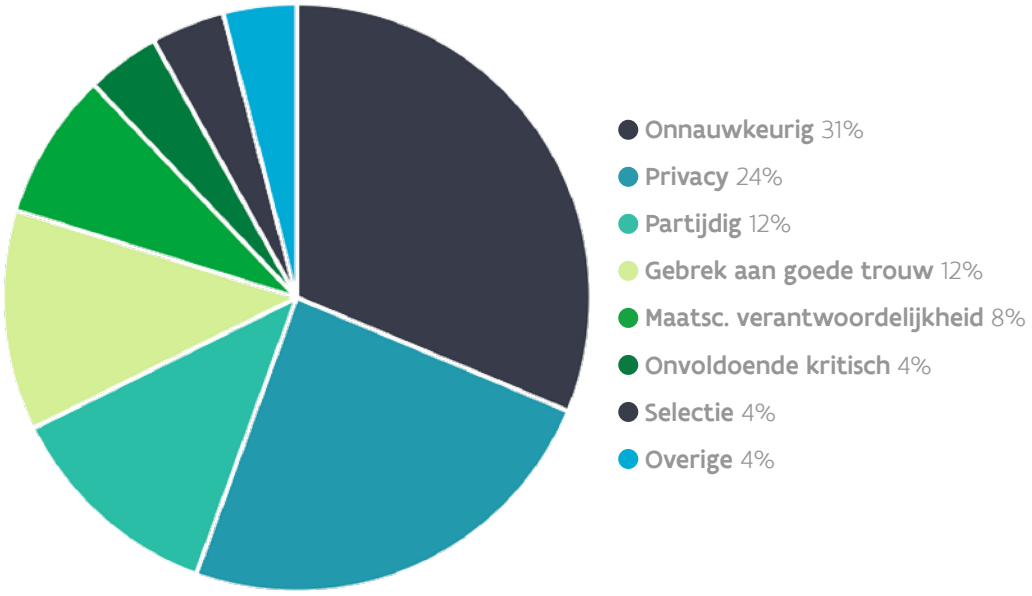
De privacyklachten gaan meestal over mensen die toevallig in beeld kwamen en dat niet wilden. In enkele gevallen konden ook daarbij misverstanden ontstaan, alsof mensen betrokken waren bij een bepaalde zaak terwijl dit helemaal niet het geval was.

In zulke gevallen wordt meestal een brief met verontschuldigingen gestuurd die de betrokkene via eigen kanalen (website, Facebook, e-mail) kan publiceren zodat hij aan zijn eigen netwerk kan duidelijk maken dat VRT NWS het mogelijke misverstand erkent en haar verontschuldigingen aanbiedt. Het artikel wordt aangepast of aangevuld met een correctie of verduidelijkende informatie. Bij beeldreportages werd in enkele gevallen een bijkomende mededeling op de website geplaatst.

In enkele gevallen werd de klacht veroorzaakt door het onoordeelkundig gebruik van archiefmateriaal. De beelden of de foto werden dan zo snel mogelijk vervangen. ›

VRT NWS ombudsman klachten 2018

persoonlijk belang per beroepsethisch criterium



In een aantal gevallen kwamen de klachten met persoonlijk belang van belangenverenigingen of stakeholders die vinden dat ze onvoldoende aan het woord kwamen over een bepaald onderwerp. De nieuwsombudsman organiseerde een aantal gesprekken met de redactie om de relaties te verbeteren, uiteraard met respect voor de redactionele autonomie.

In een aantal gevallen kwamen de klachten met persoonlijk belang van burgers die meer aandacht wilden voor hun eigen project. Of die vonden dat bepaalde elementen die hen aanbelangen, vermeld hadden moeten worden. De nieuwsombudsman kon de suggesties daarvoor doorgeven aan de redactie. Als het geen elementen betrof die belangrijk waren voor de teneur van de berichtgeving, werden deze klachten niet beoordeeld als inbreuken op het redactiestatuut.

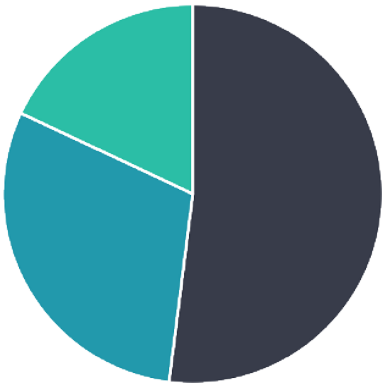
Burgers die een klacht indienen wegens persoonlijk belang hebben daar dikwijls goede redenen voor. In meer dan de helft van de gevallen beoordeelde de nieuwsombudsman de klacht als gegrond. In 30% van de gevallen zag de nieuwsombudsman een aandachtspunt. In een kleine 20% van de gevallen zag de nieuwsombudsman geen grond voor de klacht.

Lang niet alle burgers met een persoonlijk belang hebben een gegronde klacht. De nieuwsombudsman beoordeelde bijvoorbeeld twee klachten van veroordeelde misdadigers over de berichtgeving van VRT NWS als ongegrond. Maar zelfs in gevallen die beoordeeld worden als ongegrond, probeert de nieuwsombudsman na te gaan of een bemiddeling mogelijk is zonder in te leveren op de redactionele autonomie of de kwaliteit van het informatieaanbod. Het is evident dat dit niet altijd zal slagen.

Vier burgers met persoonlijk belang lieten uitdrukkelijk weten dat ze niet tevreden waren over het resultaat van de bemiddeling van de nieuwsombudsman. Dat neemt niet weg dat burgers ontevreden kunnen blijven zonder dat ze dat expliciet laten weten.

VRT NWS ombudsman klachten 2018

persoonlijk belang volgens beoordeling



- **Gegrond** 31%
- **Ongegrond met aandachtspunt** 24%
- **Ongegrond** 12%

Voorbeelden persoonlijk belang - gegrond

"Het artikel vermeldt dat voor de op komst zijnde verkiezingen Groen in Affligem op de lijst van de burgemeester zal opkomen. Dit was het geval bij de vorige verkiezingen, echter voor de verkiezingen van oktober 2018 zal Groen in Affligem zelfstandig opkomen. Kan U deze correctie toebrengen?"

Het artikel werd aangepast.

"Met dit schrijven beroepen we ons op ons recht van antwoord naar aanleiding van een artikel dat op uw website en/of in de krant staat. We willen met deze reactie benadrukken dat er géén link is tussen de feiten van seksueel grensoverschrijdend gedrag van x en speelplein Don Bosco Oud-Heverlee. Als pedagogische leiding betreuren we deze onvolledige en deels foutieve communicatie. We hopen dat dit geen invloed heeft op de speelpleinwerking in de zomer."

Er werd telefonisch contact gezocht en een rechtzetting bij het artikel gepubliceerd. Deze gevoeligheid was al onderdeel van de vaste opleiding deontologie op de redactie en had dus niet mogen gebeuren.

6. andere activiteiten

De nieuwsombudsman heeft 18 workshops gegeven die bijgewoond werden door 165 redactieleden. Alle workshops vielen in de eerste helft van het jaar.

De nieuwsombudsman heeft deelgenomen aan alle VRT Connects.

De workshop rond intuïtieve signalen kreeg ook enige internationale aandacht. De nieuwsombudsman werd uitgenodigd op de EBU News Assembly en werd door de BBC uitgenodigd om zijn presentatie te geven aan de top van de BBC News Service.

De nieuwsombudsman en zijn stagiairs hebben ook 135 middagjournaals gescreend. In een beperkt aantal gevallen konden daardoor kleine fouten worden rechtgezet.

De nieuwsombudsman organiseerde drie steekproeven voor taalfouten. Die suggereerden dat taalfouten nog steeds een werkpunt vormen voor de website. Aan de steekproeven werd aandacht gegeven in een column begin 2019.

De nieuwsombudsman hield een beperkt aantal presentaties op vraag van diverse maatschappelijk actoren (bijvoorbeeld de Vereniging voor Onderzoeksjournalistiek).

De nieuwsombudsman publiceerde volgende columns op de site:

- Waarom Jihad Van Puymbroeck voor VRT NWS mag werken
- Hoe een kraan uit Texas in Nederland terechtkwam
- Waarom het woord “blank” niet weg hoeft
- Wat heeft nieuwsombudsman Tim Pauwels in zijn eerste werkjaar geleerd?
- May tegen Poetin: Checken wat niet te checken valt
- “Hopelijk denkt geen hond dat Vranckx of VRT NWS ook maar een greintje sympathie heeft voor IS”
- Het enige antwoord op fake news bent u
- Klopt het dat je kan sterven door fentanyl aan te raken?
- Google en Facebook: het verschil tussen aansprakelijk zijn en verantwoordelijk
- Waarom zit PVDA vandaag niet in het voorzittersdebat van De zevende dag?
- “Er is niets mis met lichtere onderwerpen in de vakantie, maar ze moeten wel journalistiek blijven”
- Waarom schrijft VRT NWS “Jos Brech” en NOS “Jos B”?
- “Linkse VRT” en “klotejournalisten”, maar ook redelijke vragen van kijkers
- Berichten over “name and shame”, en toch blijven afwegen
- Mag je gefilmd worden op het moment dat je vreselijk nieuws hoort?
- Wat vond u van het verkiezingsaanbod van VRT NWS?
- Waarom deze zes partijen?
- Was Freddy De Kerpel de juiste man om te interviewen over Brazilië?
- De NIP-test, en waarom de journalistieke kwaliteit een beetje nipt was
- Heeft VRT NWS overdreven over de traceerbaarheid van Belgisch rundvlees?

7. Conclusies

2018 is het jaar van de verbreding. Niet alleen verdrievoudigde het aantal contacten. De onderwerpen en aanleiding voor klachten namen ook toe.

Vooral mannen (78%) dienen een klacht in.

Dit jaar is politiek het belangrijkste onderwerp, niet verwonderlijk in een jaar met verkiezingen en de val van een federale regering.

Het aandeel partijdigheidsklachten is in de totale stroom verminderd

In de maand oktober zaten partijdigheidsklachten zelfs op een relatief laag peil in de klachtenstroom, wat toch vrij opvallend is voor een verkiezingsmaand.

Voor onnauwkeurigheid is er een vermindering van het aandeel in de totale stroom publieksreacties. Op basis van de gegrondheidspercentages die slechter werden in de loop van 2018, blijft nauwkeurigheid evenwel een aandachtspunt voor de site.

Ook taalfouten blijven een werkpunt.

8. Aanbevelingen rond drie assen

Investeer in de interactie met het publiek
Het aantal publieksreacties is meer dan verdrievoudigd. Dat legt een zeer grote druk op de ombudsman en zijn halftijdse medewerker. De verhouding tussen werkdruk en capaciteit is op geen enkele manier vergelijkbaar met buitenlandse voorbeelden. Als de VRT blijft kiezen voor interactie met het publiek, dan moet de VRT investeren in de nodige capaciteit om de publieksreacties op een kwaliteitsvolle manier af te werken. Ook al zijn de burgers die een klacht indienen als groep niet representatief voor het VRT-publiek, het blijft leerrijk om de reacties te onderzoeken en er lessen uit te trekken. Dat vraagt evenwel voldoende mensen en middelen om de zaken op te volgen.

Communiceer proactief
In een aantal gevallen trad de nieuwsombudsman in zijn columns en studio-interventies de facto op als verdediger van de redactie. Dat was een louter gevolg van het gegeven dat de nieuwsombudsman klachten had ontvangen en geoordeeld had dat de redactie geen fout had gemaakt.

Maar het duiden van de journalistieke keuzes is in de eerste plaats een taak van de hoofd- en eindredactie. In een aantal gevallen heeft de redactie, onder meer op aanraden van de nieuwsombudsman, specifieke artikels gepubliceerd over hoe bepaalde reportages tot stand waren gekomen. Dat was bijvoorbeeld het geval voor de reportage over de mogelijke terugkeer van IS-vrouwen en voor de reportage over mogelijk misbruik bij humanitaire visa. Zulke artikels vermijden misverstanden en dus ook klachten van burgers. In gepolariseerde maar ook kritische tijden is het belangrijk dat de redactie proactief haar beslissingen uitlegt en daarmee ook klachten vermijdt. In het heetst van de strijd is de hoofdredactie de aangewezen instantie om gemaakte keuzes uit te leggen aan de mediagebruiker. De nieuwsombudsman maakt achteraf de evaluatie, mede op basis van de reacties van het publiek.

Investeer in kwaliteit
Als de hoofdredactie correct taalgebruik belangrijk vindt, moet ze daarin willen investeren. Een halftijdse taalassistent is een belangrijke eerste stap. Gezien de hoge werkdruk blijkt het in de praktijk niet evident om die halftijdse functie in te vullen. Maar de functie heeft ook geen zin als de uren niet effectief worden vrijgemaakt. Constante opleiding en feedback blijven zinnig. De workshops van de nieuwsombudsman kunnen een rol spelen, maar ze zijn niet de enige mogelijkheid. Niet elke redacteur kan de details van elk dossier kennen. Maar de interne expertise kan beter gedeeld worden, met name over gevoelige onderwerpen zoals het klimaat of Israël-Palestina. Omdat 2019 een belangrijk verkiezingsjaar is, heeft het erg veel zin om ook in dat jaar te blijven inzetten op opleiding en op interne reflectie over onpartijdigheid.

NV van Publiek Recht
Auguste Reyerslaan 52,
1043 Brussel
Tel. 02 741 31 11

ombudsman@vrt.be

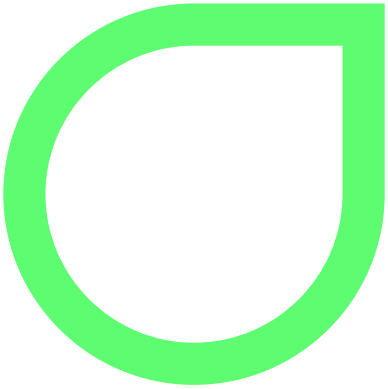
REDACTIE
Tim Pauwels

EINDREDACTIE
Tim Pauwels

FOTOGRAFIE VRT

VORMGEVING
Rupert De Weerd

Cijfers in dit rapport hebben betrekking op 2018.



Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst voor het verslag 2018 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Regulator voor de Media

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0

Energie, Water, Omgeving en Wonen

Klachtenrapport Beleidsdomein OMGEVING

INHOUDSTAFEL

I. Cijfergegevens 2

II. Bespreking per organisatie

1. OVAM 14
2. ANB 18
3. VEA 20
4. VMM 22
5. Wonen-Vlaanderen 24
6. VMSW 29
7. VLM 33
8. Agentschap OE 53
9. De Watergroep 55
10. Departement Omgeving 76
11. Aquafin 82

Klachtenrapportage 2018

Beleidsdomein Omgeving

I. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	
VMM	10
OVAM	17
VEA	13
INBO	0
ANB	79
VLM	68
ONROEREND ERFGOED	28
WONEN VLAANDEREN	238
DEPARTEMENT OMGEVING	47
AQUAFIN	382
DE WATERGROEP	1886
VMSW	69
Totaal Beleidsdomein Omgeving	**2.837**

In totaal werden 2.837 klachten geregistreerd, waarvan 2.636,5 klachten ontvankelijk waren.

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	
	VMM	10
	OVAM	16 nog 1 klacht in behandeling
	VEA	13
	ANB	78
	VLM	58
	ONROEREND ERFGOED	28
	WONEN VLAANDEREN	174
	DEPARTEMENT OMGEVING	45
	VMSW	65
	DE WATERGROEP	824
	AQUAFIN	380
	meer dan 45 dagen:	
	VMSW	0
	ANB	1
	VLM	7
	WONEN VLAANDEREN	54
	DEPARTEMENT OMGEVING	2
	AQUAFIN	2
	DE WATERGROEP	365
	gemiddelde:	
	VMM	7

	VEA	6,38
	VMSW	9,45
	VLM	36
	ONROEREND ERFGOED	30
	WONEN VLAANDEREN	31,1
	DEPARTEMENT OMGEVING	13
	OVAM	4,6
	AQUAFIN	1,95

Aantal **onontvankelijke** klachten:	
VMM	5
OVAM	0
VEA	3,5
ANB	11
VLM	34
ONROEREND ERFGOED	6
WONEN VLAANDEREN	48
DEPARTEMENT OMGEVING	12
AQUAFIN	24
DE WATERGROEP	11
VMSW	46

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van **onontvankelijkheid**	Al eerder klacht ingediend:	
	Wonen-Vlaanderen	3
	Meer dan een jaar voor indiening:	

	De Watergroep	1
	Wonen-Vlaanderen	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Wonen-Vlaanderen	32
	Onroerend Erfgoed	1
	VMSW	2
	Schadedossier:	
	VMM	2
	VLM	3
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	ANB	1
	VEA	0,5 klacht bestond uit 2 deelaspecten. Voor het 2de deelaspect was de klacht onontvankelijk
	ONROEREND ERFGOED	1
	WONEN VLAANDEREN	1
	Kennelijk ongegrond:	
	WONEN VLAANDEREN	3
	VMSW	36
	DE WATERGROEP	7
	Geen belang:	
	DEPARTEMENT OMGEVING	1 bijlage ontbrak, opgevraagd en niet ontvangen
	ONROEREND ERFGOED	4
	DE WATERGROEP	
	Anoniem:	

	VMM	2
	VMSW	4
	DEPARTEMENT OMGEVING	1
	VLM	3
	Beleid en regelgeving:	
	VEA	1
	ANB	1
	VMM	1
	De Watergroep	1
	WONEN VLAANDEREN	3
	VLM	22
	VMSW	4
	Geen Vlaamse overheid:	
	ANB	9
	VEA	2
	VLM	1
	AQUAFIN	24
	DEPARTEMENT OMGEVING	10
	DE WATERGROEP	2
	Onbevoegd	
	VLM	5
	Wonen-Vlaanderen	5
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal **ontvankelijke** klachten:	
VMM	5
OVAM	17

VEA	9,5
ANB	68
VLM	31
ONROEREND ERFGOED	22
WONEN VLAANDEREN	165
DEPARTEMENT OMGEVING	35
AQUAFIN	358
DE WATERGROEP	1875
VMSW	23

Aantal **ontvankelijke** klachten volgens mate van **gegrondheid**	gegrond:	
	VMM	1
	OVAM	8
	VEA	2
	ANB	24
	VLM	6
	ONROEREND ERFGOED	6
	WONEN VLAANDEREN	46
	DEPARTEMENT OMGEVING	17
	AQUAFIN	282
	DE WATERGROEP	854
	VMSW	17
	deels gegrond:	
	OVAM	8
	VMM	1
	Wonen-Vlaanderen	26

	ANB	18
	VLM	5
	ONROEREND ERFGOED	2
	DEPARTEMENT OMGEVING	7
	AQUAFIN	36
	geen oordeel mogelijk:	
	ongegrond:	
	VMM	3
	OVAM	1
	VEA	7,5
	ANB	25
	VLM	20
	ONROEREND ERFGOED	14
	WONEN VLAANDEREN	78
	DEPARTEMENT OMGEVING	11
	AQUAFIN	40
	VMSW	6
	DE WATERGROEP	883
	Nog te bepalen	
	DE WATERGROEP	138
	Wonen-Vlaanderen	13

Aantal **gegronde en deels gegronde** klachten volgens mate van **oplossing**	opgelost:	
	VMM	1
	OVAM	16
	VEA	11

	ANB	42
	VMSW	16
	VLM **Deels gegrond** Deels opgelost: 1 Opgelost : 4 **Gegrond** Opgelost: 6	11
	ONROEREND ERFGOED	7
	WONEN VLAANDEREN	43
	DEPARTEMENT OMGEVING	13
	AQUAFIN	207
	DE WATERGROEP	845
	deels opgelost:	
	Wonen-Vlaanderen	3
	VLM	1
	VMSW	1
	ONROEREND ERFGOED	0
	DEPARTEMENT OMGEVING	11
	AQUAFIN	21
	onopgelost:	
	WONEN VLAANDEREN	26
	VEA	1
	DEPARTEMENT OMGEVING	11
	VMM	1
	ANB (nog in onderzoek)	1
	ONROEREND ERFGOED	1
	AQUAFIN	90
	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:	
ANB	9
WONEN VLAANDEREN	63
AQUAFIN	27
DE WATERGROEP	95
Te lange behandeltermijn:	
OVAM	2
ANB	14
AQUAFIN	13
WONEN VLAANDEREN	12
DE WATERGROEP	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
ANB	14
OVAM	7
WONEN VLAANDEREN	7
AQUAFIN	8

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
VEA	1
VLM	0
DEPARTEMENT OMGEVING	4
ONROEREND ERGOED	5
AQUAFIN	260
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
ONROEREND ERFGOED	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
ONROEREND ERGOED	4
DEPARTEMENT OMGEVING	8
VLM	1
Redelijkheid en evenredigheid:	
ONROEREND ERFGOED	9
Ontoereikende informatieverstrekking	
DE WATERGROEP	256

Onvoldoende bereikbaarheid:	
OVAM	3
ANB	3
WONEN VLAANDEREN	3
AQUAFIN	1
Onheuse bejegening:	
AQUAFIN	9
OVAM	1
WONEN VLAANDEREN	20
ANB	2
DE WATERGROEP	100
Andere:	
VMM	2
OVAM	3
DE WATERGROEP	225

Correcte bejegening:	
VMSW	2
Actieve dienstverlening:	
Onroerend erfgoed	1
OVAM	1
DEPARTEMENT OMGEVING	4
Deugdelijke correspondentie:	
VLM	2
OVAM	5
ONROEREND ERFGOED	1
Vlotte bereikbaarheid:	
VMSW	1
Onvoldoende bereikbaarheid	
DE WATERGROEP	41
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
OVAM	1
VLM	5
DEPARTEMENT OMGEVING	3
ONROEREND ERFGOED	1

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
OVAM	6
VEA	2
VMSW	9
VLM	7
DEPARTEMENT OMGEVING	1
Redelijke behandeltermijn:	
OVAM	2
VMSW	5
DEPARTEMENT OMGEVING	3
Te lange behandeltermijn	
DE WATERGROEP	137
Efficiënte coördinatie:	
OVAM	1
VLM	1

VLM **Verdeling gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen** **(Bij één klacht kunnen meerdere ombudsnormen aangeduid worden)**		**16**
Deels gegrond		**6**
Deugdelijke correspondentie	1	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2	
Efficiënte coördinatie	1	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2	
Gegrond		**10**
Deugdelijke correspondentie	1	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	5	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1	

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

Aantal klachten volgens de **drager**	brief:	
	OVAM	1
	VLM	2
	ONROEREND ERFGOED	2
	WONEN VLAANDEREN	54
	DEPARTEMENT OMGEVING	3 (2 werden zowel per brief als per mail
	AQUAFIN	9
	DE WATERGROEP	18
	mail:	
	OVAM	14
	VEA	12
	VMM	5
	ONROEREND ERFGOED	20
	WONEN VLAANDEREN	178
	DEPARTEMENT	46
	AQUAFIN	160
	VLM	41
	DE WATERGROEP	587
	telefoon:	
	OVAM	1
	VEA	1
	WONEN VLAANDEREN	1
	AQUAFIN	165
	VLM	24
	DE WATERGROEP	19
	fax:	
	Wonen-Vlaanderen	2
	bezoek:	
	WONEN VLAANDEREN	1
	AQUAFIN	1
	andere:	
	VLM	1
	AQUAFIN	
	email world wide web:	

	VLM	
	AQUAFIN	28
	DE WATERGROEP	678
	tevredenheidsenquête:	
	AQUAFIN	7
	Derden	
	AQUAFIN	12

Aantal klachten volgens het **kanaal**	rechtstreeks van	
	VMM	4
	OVAM	14
	VEA	12
	VLM	62
	ONROEREND ERFGOED	15
	WONEN VLAANDEREN	169
	DEPARTEMENT	29
	AQUAFIN	371
	DE WATERGROEP	1102
	via kabinet:	
	WONEN VLAANDEREN	2
	ONROEREND ERFGOED	2
	VLM	1
	DEPARTEMENT	1
	via Vlaamse	
	VMM	1
	OVAM	1
	VLM	1
	WONEN VLAANDEREN	26
	ONROEREND ERFGOED	5
	DEPARTEMENT	17
	DE WATERGROEP	106
	AQUAFIN	1
	Via Federale	
	Via Vlaamse Infolijn:	
	OVAM	1
	WONEN VLAANDEREN	4
	via georganiseerd	

	WONEN VLAANDEREN	37
	AQUAFIN	2
	andere:	
	VEA (via Agentschap Wonen-Vlaanderen)	1
	VLM	2
	AQUAFIN	8
	DE WATERGROEP	76
	Via	
	DE WATERGROEP	1
	Via Vlaamse	
	DE WATERGROEP	17

II.1. OVAM

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;

- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Klachten over het thema Afval- en materialenbeheer

In 2018 werden 4 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- de 4 klachten zijn ontvankelijk, waarvan 2 gegrond en 2 deels gegrond.
- Opgeloste klachten: 4
- Ombudsnorm: 2 onvoldoende bereikbaarheid / 1 te lange behandeltermijn / 1 ontoereikende informatieverstrekking

De deels gegronde klachten:

- Een deels gegronde klacht betreft het niet-functioneren van een webtoepassing. Oorzaak was de aanpassing van de webservices door Informatie Vlaanderen zonder dat OVAM hiervan op de hoogte werd gesteld. Aangezien de OVAM de webtoepassing niet onmiddellijk kon aanpassen, werd een alternatief aan de klant aangeboden. Dit werd zo ook aangepast in het processchema.
- De andere deels gegronde klacht betreft een klacht via de Vlaamse Ombudsdienst omdat de verzoeker na 10 dagen geen antwoord had ontvangen op zijn mail naar info@ovam.be. Nochtans werd de initiële mail van de verzoeker door de OVAM beantwoord binnen 6 kalenderdagen. Er kan echter niet worden aangetoond dat de verzoeker het oorspronkelijke antwoord heeft gekregen.

De gegronde klachten:

- Een gegronde klacht betreft het niet goed functioneren van een webtoepassing voor grondstofverklaringen. De problemen werden opgelost en de verzoeker werd op de hoogte gesteld vanaf het moment dat de toepassing opnieuw functioneerde.
- De tweede gegronde klacht gaat over onvoldoende informatieverstrekking over een ambtshalve asbestverwijdering. De interne en externe coördinaten van de betrokken OVAM-medewerkers en de aannemer/deskundige werden bezorgd.

klachten over het thema Bodemverontreiniging en -sanering

In 2018 werden 12 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- De 12 klachten zijn ontvankelijk, waarvan 6 gegrond en 6 deels gegrond.
- Opgeloste klachten: 12
- Ombudsnorm: 3 andere / 6 ontoereikende informatieverstrekking / 1 onvoldoende bereikbaarheid / 1 te lange behandeltermijn / 1 onheuse bejegening

De deels gegronde klachten:

- Een klacht gaat over de aanwezigheid van zwerfvuil en de sanering van asbest op landbouwbanen. Het deel over de aanwezigheid van zwerfvuil werd als ongegrond beschouwd, daar de OVAM niet als verantwoordelijke kan beschouwd worden. Met betrekking tot het asbesthoudende materiaal op de bodem werd een rondgang georganiseerd en werden samen met de aannemer herstelmaatregelen uitgewerkt.
- Een klacht met betrekking tot een ambtshalve sanering van kwik waarbij de verzoeker problemen heeft met de informatieverstrekking en de uitvoering. Het onderdeel van de klacht met betrekking tot de uitvoering wordt als ongegrond beschouwd. De OVAM heeft immers gedurende het saneringsproces verschillende malen rekening gehouden met de opmerkingen van de verzoeker, en tegemoetkomingen gedaan. Het onderdeel met betrekking tot de informatiedoorstroming tussen OVAM, aannemer, deskundige en de verzoeker wordt erkend. Alle betrokken partijen werden

gecontacteerd om tot een oplossing te komen.

- Twee bodemattesten voor dezelfde grond werden afgeleverd en gefactureerd door de OVAM terwijl er één werd aangevraagd. Via e-notariaat werden twee aanvragen verstuurd, maar 1 geannuleerd. Het bedrag van 1 attest werd op de lopende rekening van de notaris teruggestort, maar niet naar de verzoeker. Het is onduidelijk wie de aanvragen heeft gedaan..
- Klacht met betrekking tot het uitblijven van informatieverstrekking over de resultaten van bodemstaalnames in volkstuinen. OVAM is niet wettelijk verplicht om de informatie over te maken, maar de vanuit klantenperspectief werd het verzoek als deels gegrond beschouwd. De contactpersoon binnen OVAM en de stand van zaken in verband met het dossiers werden overgemaakt aan de verzoeker.
- Klacht met betrekking tot de verplichting om te saneren en het feit dat de OVAM een bemiddelaar heeft aangesteld in het saneringsdossier. Het deel van de klacht in verband met de bemiddelaar wordt als gegrond beschouwd; de verplichting tot sanering niet, aangezien het een wettelijke verplichting is. De verzoeker wenste niet met de bemiddelaar rond de tafel te gaan zitten, maar rechtstreek met de OVAM. Het verzoek werd op dat vlak ingewilligd.
- Met betrekking tot de afwerking van een ambtshalve sanering geeft de verzoeker aan dat de afwerking niet overeenkomstig de niet-technische beschrijving is en dat de afwerking niet op deze manier had moeten gebeuren. De klacht is deels ongegrond omdat de aannemer van de sanering een juiste afwerking had aangebracht voor de desbetreffende toestand van het perceel. De klacht is wel gegrond met betrekking tot het feit dat de verzoeker onvoldoende werd geïnformeerd over de technische aspecten van het saneringsdossier. Een oplossing werd uitgewerkt en de formuleringen in de niet-technische communicatie zullen worden bekeken.

De gegronde klachten:

- Verwonding van een hond door een uitstekende metalen peilbuis na een reeds afgewerkte ambtshalve sanering. De OVAM heeft de kosten van de dierenarts terugbetaald en de deskundige opgedragen om de peilbuizen te verwijderen of zo aan te passen dat de veiligheid van wandelaars, dieren en andere terreingebruikers wordt gegarandeerd.
- Een klacht in verband met verkeerd verstuurde bodemattesten. Dit was ten gevolge van een menselijke fout. De juiste attesten werden verstuurd.
- Klacht via de Vlaamse infolijn betreffende het niet-bereikbaar zijn van de OVAM-dossierhouder inzake een ambtshalve sanering van een stookolievervuiling. De dossierhouder heeft contact opgenomen met de verzoeker en een deskundige werd ter plaatse gestuurd voor een bronnonderzoek.
- Een klacht met betrekking tot het niet vermelden van dienst of contactpersoon binnen de organisatie van de verzoeker (een overheidsdienst) waaraan de OVAM een schrijven had gericht. De OVAM nam het initiatief om bij de desbetreffende overheidsdienst een dienst of contactpersoon te bekomen (op basis van de beschrijving van het adres en de geschiedenis van het dossier).
- Klacht met betrekking tot achtergebleven vuil en niet-afgeschermde vervuilde grond bij een ambtshalve bodemsanering. De verzoeker had de aannemer en de deskundige reeds gecontacteerd, maar zonder gevolg. De OVAM heeft daarop de aannemer en de deskundige gecontacteerd om de zaak op te lossen; de deskundige werd ook formeel in gebreke gesteld. De verzoeker werd geïnformeerd over het verloop.
- Klacht aangaande onterecht verstuurde brief (verzoeker is geen eigenaar meer van het pand waar de brief betrekking op heeft), wat twee jaar voordien ook reeds gemeld was aan de OVAM. De OVAM heeft haar databank aangepast en excuses verzonden naar de verzoeker.

Algemene dienstverlening

In 2018 werd 1 klacht ontvangen met betrekking tot de ondersteunende dienstverlening van de OVAM:

- De klacht is ontvankelijk en ongegrond. Het betreft een arbeidsongeval met een lift, waarvoor de OVAM niet verantwoordelijk is. De gebouweigenaar is contractueel verplicht tot het goed en veilig functioneren van de liften en het onderhoud ervan. Een onafhankelijk expert heeft de liften gekeurd

en goed bevonden voor verder gebruik.

3. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Het aantal klachten ligt in lijn met dat van de voorbije jaren:

2018	2017	2016	2015	2014	2013
17	18	17	18	24	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.

De voorbije jaren werd er een redelijk aantal klachten vastgesteld met betrekking tot een lange behandeltermijn. Hiervoor werden een aantal interen maatregelen genomen (waaronder een audit met betrekking tot telefonische bereikbaarheid). In 2018 werden er slechts 2 klachten met deze ombudsnorm vastgesteld, wat een duidelijke verbetering is.

Er wordt vastgesteld dat het aantal klachten met de ombudsnorm “ontoereikende informatieverspreiding”/”deugdelijke correspondentie” is toegenomen. Achterliggend zijn hiervoor verschillende oorzaken (functioneren webtoepassingen, vermelden contactpersonen, informatieverstrekking tussen uitvoerders en opdrachtgevers,…). In de verschillende cases werden stappen ondernomen om dit per proces te verbeteren.

De klachtencoördinator 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 4,6 dagen. Dit is ruimschoots binnen de termijn van het klachtendecreet van 45 dagen.

2018	2017	2016	2015	2014	2013
4,6	5,2	7,0	7,0	11,5	12,4

Verder blijft het belangrijk te vermelden dat de directie van de OVAM veel belang hecht aan een correcte en klantgerichte dienstverlening. Jaarlijks legt de klachtencoördinator het klachtenrapport voor aan de directie van de OVAM, en indien aangewezen worden aanbevelingen geformuleerd. Ook wanneer de klachtencoördinator signalen opvangt die een onmiddellijke aanpak vereisen, wordt dit gesignaleerd aan de interne diensten en betreffende directieleden voor passend gevolg. Als conclusie kan de klachtencoördinator stellen dat het klachtenmanagement goed is ingebed binnen de organisatie.

4. Concrete realisaties en voorstellen werking eigen entiteit

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

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

De impact van externe factoren (externe ontwikkelaars, externe services,…) bij de ontwikkeling van ICT-toepassingen wordt meegenomen in de risicomatrix voor ICT-projecten via een herwerkte projectfiche.

Met betrekking tot communicatie worden een aantal standaardbrieven in 2019 bekeken op leesbaarheid. Dit moet de informatieverstrekking ten goede komen.

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,…).

Net zoals de voorgaande jaren is er ook in 2018 een groot aantal meldingen van milieu-delicten en -inbreuken bij de OVAM terecht gekomen. Net als de voorbije jaren stelt de vraag zich of er voldoende capaciteit is in Vlaanderen om deze adequaat op te volgen.

6. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2018 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2018 met klachtenbehandeling begonnen is.

/

II. 2. Agentschap Natuur en Bos

2. Inhoud van de klachten

Inhoudelijke categorieën			Ombudsnormen				Totaal 2017
		Onheuse bejegening	Ontoereikende informatieverstrekking	Onvoldoende bereikbaar	Te lange behandeltermijn	Niet-correcte beslissing	
Communicatie genomen beslissingen		1	3				4
Jacht							
Terreinbeheer bos			7	1	8	6	22
Terreinbeheer natuurgebied			2	1	1		4
Terreinbeheer park							
Vergunningen			1		2		3
Visserij					1	1	2
Toezicht en handhaving		1		1		1	3
Wildbeheer						1	1
Kapmachtigingen			1		1		2
Subsidies							
Andere					1		1
Totaal		**2**	**14**	**3**	**14**	**9**	**42**

3. Klachtenbeeld 2018

Het aantal formele klachten dat ontvangen werd steeg opnieuw: 79 ten opzichte van 66 vorig jaar.

In de loop van 2018 werden uiteindelijk 42 gegronde en deels gegronde klachten behandeld. De resterende waren onontvankelijk of niet gegrond.

Terreinbeheer blijft het leeuwendeel van de klachten op zich nemen: net als de voorgaande jaren ongeveer twee derde van het totaal (52 op 79). Dit moet niet verbazen gezien het grote aantal domeinen, de oppervlakte ervan en de vele recreanten en omwonenden die er in direct contact mee staan.

Een constante is ook de grote en bijna volledige diversiteit aan klachten waar niet echt een lijn in te trekken valt. Zowat alle klachten zijn inhoudelijk heel specifiek en locatie/tijdsgebonden.

Een bloemlezing van diverse onderwerpen die aanleiding tot een klacht gaven:
De impact van een houtkap of beheerwerken of stormschade;
Een dichtgegroeide gracht;
Overhangende takken;
Klachten over andere recreanten (ruiters die een MTB-pad vernielden, zwerfvuil, vandalisme, oneigenlijk gebruik van bivakzones, loslopende honden);
Belemmerde doorgang voor ruiters en fietsers;
Distels;
De slechte staat van de hondenlosloopzone ;
Het gedrag van Konikpaarden in de Westhoek!
Het (onterecht) in de pers aangekondigde afschieten van damherten;
Schade aan een omheining of tuin door everzwijnen;
Vraatschade aan een boom door een bever;
Een vos die kippen doodde;
Eigendomstwisten (grensbetwistingen)
Een te late uitbetaling van een subsidiebedrag;
Het rooien van een privébos (onterecht protest);
Het bedrag van een bosbehoudsbijdrage (bedrag was correct!);
Het uitblijven van een reactie op een dossier 'ontheffing ontbossingsverbod';
Ontoereikende communicatie bij een selectieprocedure;
Slechte staat van een visvijver;
Verkeerde signalisatie van een hengelzone.; enz.

Deze items getuigen van de heel brede activiteiten- en dienstenwaaier waar het ANB voor instaat.

Sommige klachten betreffen enkel een melding zoals een risico op vallende takken als gevolg van de droge zomer of schade aan wegen of natuur door beheerwerken die door derden uitgevoerd werden.

4. Concrete realisaties en voorstellen werking eigen entiteit

In veel gevallen volstond het om het kader of de achtergrond van een beslissing of van een ingreep op terrein toe te lichten zodat de indiener van de klacht begrip kon opbrengen voor wat eerst irrationeel of verkeerd leek.

Klachten over zwerfvuil en het respectloos gedrag van mederecreanten worden in de mate van het mogelijke aangepakt door afspraken met de gemeente of stad voor het ophalen van vuilnis, het kiezen van gescheiden trajecten voor recreanten e.d., maar het spreekt voor zich dat de beschikbaarheid van personeel en tijd beperkingen oplegt bij de handhaving en controle van deze aspecten.

Wanneer een te lange behandeltermijn de oorzaak was, dan werd de betreffende betaling of het dossier met spoed in orde gebracht. De respectievelijke respons op terrein was het uitvoeren van herstelwerken, verwijderen van takken, doorgangen vrijmaken, signalisatie aanpassen, enz.

In een bepaald geval had een leverancier met plastic en glas vervuild puin als onderlaag op een pad gestort. Medewerkers van het ANB zorgden voor een manuele opkuis alvorens de bovenlaag gestort werd!

Enkel in het geval van ontoereikende communicatie bij een selectieprocedure kon het ANB niet veel meer dan excuses aanbieden aan de betrokkene. De interne werking en procedure werd in dit geval aangepast om herhaling te voorkomen.

In één geval werd de werking van een leverancier (een bank) op basis van een klacht bij het ANB aangepast. Een visser had na de online betaling van zijn visverlof een rekeninguittreksel ontvangen met de vermelding 'Agentschap voor Bruxelles'. De verbolgen visser bleef aandringen tot de oorzaak van deze vreemde tekst gevonden en definitief aangepakt was. Dankzij het nodige speurwerk vond onze visserijmedewerker dat de bank een beperkt aantal karakters toeliet op het uittreksel waardoor 'Agentschap voor Natuur en Bos' gereduceerd werd tot 'Agentschap voor', gevolgd door de locatie van de bank, zijnde Brussel, maar per vergissing werd dit in de Franse taal weergegeven.
De betreffende bank heeft dit uiteraard rechtgezet.

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,…).
NVT

6. Procedure van de klachtenbehandeling

Sinds 2016 (met de reorganisatie ANB 2.0) wordt de klachtenbehandeling bij het agentschap centraal gecoördineerd in Brussel. Alle formele klachten worden bij de algemene staf 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.

II.3. VEA

2. Inhoud van de klachten

Twee klachten waren gegrond:

- Klacht 2018/1 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.
- Klacht 2018/12 betrof een klacht van een verslaggever aangaande een door de dossierbehandelaar geschonden discretieplicht in een handhavingsprocedure waarbij die verslaggever een overtreding meldde. In casu bleek echter dat bij telefonisch contact vanwege de aangifteplichtige de dossierbehandelaar mogelijks toch te veel informatie heeft vrijgegeven waardoor de ombudsnorm *"goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid"* werd geschonden. Dit valt te betreuren maar werd zeker niet ter kwader trouw gedaan. Verontschuldigingen werden aangeboden. De door de dossierbehandelaar gemaakte fout kan door zijn aard spijtig genoeg niet worden hersteld.

3. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

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. Ook in 2018 zette die trend zich voort (13 klachten). Dit mede doordat wat de ZEV-premie het agentschap in het kader van de billijkheid de in artikel 7.8.1 van het Energiebesluit vervatte regels in de praktijk soepel toepaste.

27% van het totaal aantal in 2018 ingediende klachten waren onontvankelijk (1 beleidsklacht). De beleidsklacht had

als voorwerp de energieprestatieregelgeving en vermindering van de onroerende voorheffing, en meer bepaald het geval van de “ingrijpende energetische renovatie”.

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, en fiscale maatregelen m.b.t. energie.

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 de energieprestatieregelgeving. Ook werd – al dan niet gezamenlijk – opgetreden tegen bedrijven die zich in hun communicatie om commerciële redenen vermommen als zijnde of voordoen als gelieerd aan de Vlaamse overheid.

3.4. In 2018 kwamen het Vlaams Energieagentschap en de distributienetbeheerders een grootscheepse fraude van een isolatiebedrijf op het spoor met betrekking tot REG-premies. Dit werd door de klachtenmanager prompt aan de ombudsdienst gemeld, en tezamen werd een gezamenlijke aanpak van het probleem besproken en uitgevoerd, waarbij gepoogd werd de burger zo veel mogelijk te beschermen.

4. Concrete realisaties en voorstellen werking eigen entiteit

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

4.1. De algemene werkwijze binnen het agentschap is dat het Vlaams Energieagentschap, noch bij klachten voor niet-correcte rapportering, noch bij klachten voor niet-indienen van de EPB-aangifte, aan de gecontroleerde partij actief wordt meegegeven dat er een klacht werd ingediend en zeker niet wie de klacht heeft ingediend. Dergelijke klachten en meldingen moeten dan ook steeds vertrouwelijk worden behandeld. Enkel indien een betrokkene voorts in het kader van passieve openbaarheid van bestuur eventueel de documenten uit het dossier opvraagt, dan moet op basis van de rechtspraak van de beroepsinstantie van openbaarheid van bestuur het klachtdocument ook worden vrijgegeven, maar weliswaar met alle gegevens die tot identificatie van de klager kunnen leiden erin weggelaten. Omwille van klacht 2018/12 werden de dossierbehandelaars de hogervermelde regels nogmaals in herinnering gebracht zodat gelijkaardige gevallen naar de toekomst toe kunnen worden vermeden.

4.2. 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. Via het besluit van de Vlaamse Regering van 30 november 2018 werden de rapporteringsverplichtingen in hoofde van de netbeheerders vanaf 2019 vervroegd en aangescherpt, en werden aan het VEA meer controlemogelijkheden toebedeeld.

4.3. Artikel 11.1.8, §1 van het Energiedecreet bepaalde dat de indieningstermijn van de EPB-aangifte bij nieuwbouw zes maanden bedroeg te rekenen vanaf de ingebruikname. De Vlaamse ombudsdienst pleitte in haar vorig jaarverslag o.a. voor een verlenging van deze termijn. Via het decreet van 16 november 2018 werd die termijn aangepast naar twaalf maanden.

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,…).

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.

6. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2018 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2018 met klachtenbehandeling begonnen is.

n.v.t.

II. 4. VMM

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Klachten inzake ligging percelen op de watertoetskaarten ➔ 1 klacht, ongegrond
Klachten inzake heffing ➔ 1, deels gegrond, 2 onontvankelijk
Klachten varia ➔ klacht over communicatie stoken met hout, ongegrond;
➔ klacht over communicatie inzake dieselmotoren, ongegrond;
➔klacht over opslag van silosappen, onontvankelijk anoniem;
➔ klacht over technische aspecten van vergistingsinstallaties, onontvankelijk anoniem;
➔ klacht over regelgeving/beleid, meer bepaald verhoogde raming bij niet doorgeven meterstanden (uitgaande van volksvertegenwoordiger Vlaams Parlement), onontvankelijk,
➔klacht inzake gedraging VMM werknemer op infomoment (bijkomende info opgevraagd gezien te weinig concrete info➔niet ontvangen, niet kunnen behandelen)

3. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Het klachtenbeeld in 2018 is vrij atypisch gezien het bulk van de klachten varia gerelateerde klachten waren.
Daarbij ging het ook om anonieme brieven van “bezorgde burgers” die niet altijd met de bevoegdheid van de VMM te maken hadden.

Het traditionele klachtenbeeld bij VMM draait voornamelijk om de heffing op waterverontreiniging en sedert de invoering van de informatieplicht over ligging van percelen op de watertoetskaarten. Het aantal klachten bij beide onderwerpen bleef zeer beperkt. (De klachten heffing worden door de klachtenmanager ook maar in tweede lijn behandeld na de wettelijke voorziene bezwaarprocedure).

Vaak zijn de ontvangen cases, eerder meldingen, die moeten bezorgd worden aan andere bevoegde diensten/entiteiten.
Die doorverwijzingen zijn niet meegenomen in de telling gezien het strikt genomen ook niet om te behandelen klachten gaat.

4. Concrete realisaties en voorstellen werking eigen entiteit

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

Geen wijzigingen voorzien.

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,…).

Geen.

6. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2018 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2018 met klachtenbehandeling begonnen is.

II.5. Wonen-Vlaanderen

2. inhoud van de klachten

Aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten

Categorie	# gegronde klachten	# deels gegronde klachten	# ongegronde klachten
Huurpremie wachtlijst SHM	5	3	16
Huursubsidie	24	17	35
Kwaliteitsbewaking	1	2	8
Private huur	0	0	0
Private koop	0	0	0
Renovatiepremie	13	6	20
Sociale huur	0	0	0
Sociale koop	0	0	0
Verbeterings- en aanpassingspremie	3	0	3
Verzekering gewaarborgd wonen	0	0	0
Werking sociaal verhuurkantoor	0	0	0

Aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste klachten

Categorie	# opgeloste klachten	# deels opgeloste klachten	# onopgeloste klachten
Huurpremie wachtlijst SHM	5	0	3
Huursubsidie	30	0	14
Kwaliteitsbewaking	1	1	1
Private huur	0	0	0

Private koop	0	0	0
Renovatiepremie	10	1	8
Sociale huur	0	0	0
Sociale koop	0	0	0
Verbeterings- en aanpassingspremie	2	1	0
Verzekering gewaarborgd wonen	0	0	0
Werking sociaal verhuurkantoor	0	0	0

Aantal (deels) gegronde klachten per ombudsnorm

Categorie	# Niet correcte beslissing	# Te lange behandeltermijn	# Ontoereikende informatieverstrekking	# Onvoldoende bereikbaarheid	# Onheuse bejegening	# Andere
Huurpremie wachtlijst SHM	8	0	1	0	2	0
Huursubsidie	37	3	4	2	12	0
Kwaliteitsbewaking	3	2	1	1	0	0
Private huur	0	0	0	0	0	0
Private koop	0	0	0	0	0	0
Renovatiepremie	15	6	1	0	6	0
Sociale huur	0	0	0	0	0	0
Sociale koop	0	0	0	0	0	0
Verbeterings- en aanpassingspremie	2	1	0	0	2	0
Verzekering gewaarborgd wonen	0	0	0	0	0	0
Werking sociaal verhuurkantoor	0	0	0	0	0	0

3. Klachtenbeeld 2018
Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Zowel kwantitatief als kwalitatief werden in 2018 geen significante verschuivingen vastgesteld.
Belangrijke knelpunten blijven de complexiteit van de regelgeving zelf, en mede daardoor, misverstanden bij de communicatie.
Het is niet toevallig dat een eenvoudige regelgeving met heldere voorwaarden zoals de Verzekering Gewaarborgd Wonen, vrijwel geen klachten genereert.
Het is ook niet toevallig dat het bij de maatregelen naar de zwakste doelgroepen is (huursubsidie, huurpremie) dat de klagers het vaakst een gevoel van onrecht of onbillijkheid uiten. De klager zelf maakt weinig onderscheid tussen de wetgeving zelf en de toepassing ervan of tussen verschillende diensten en beleidsniveaus die betrokken zijn.

4. Concrete realisaties en voorstellen werking eigen entiteit
Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Klantvriendelijke en klantgerichte dienstverlening is een continu verbeterproces, waarin de voorbije jaren al stappen zijn gezet, maar waar steeds vooruitgang mogelijk is.

De meest voorkomende bemerkingen betreffen de steunmaatregelen:

- Tot dusver worden niet systematisch ontvangstmeldingen verstuurd bij ontvangst van beroepsbrieven: bedoeling is dat bij de nieuwe renovatiepremie aan dat aandachtspunt in de toekomst tegemoet zal worden gekomen, zodat mensen niet langer dan nodig in het ongewisse blijven over de voortgang van hun dossier. Bij de huursubsidie gebeurt dat momenteel enkel bij ontvangst van een niet-aangetekend beroep (ervan

uitgaand dat men bij een aangetekende zending sowieso bevestiging heeft na ontvangst); de optie om dat in de toekomst ook hier systematisch te doen wordt ter overweging meegenomen.

- Een deel van de ongemakken waarmee burgers worden geconfronteerd vindt zijn oorsprong in de tijdsdruk waaronder de dossierbehandelaars werken, door een grote nadruk op de kwantiteit van de afgehandelde aanvragen, wat soms – ongewild - ten koste kan gaan van de kwaliteit van de dienstverlening. Een al te snelle doorverwijzing naar de beroepsprocedure bij fouten in de initiële aanvraag zorgt enkel voor een verschuiving van de bottleneck, en een nodeloze vertraging van de procedure. En het niet verder onderzoeken van mogelijke weigeringsgronden zodra er een eerste wordt gevonden kan frustratie wekken wanneer er, na weerlegging in beroep, alsnog een andere weigeringsgrond wordt gevonden zodat de aanvraag, ondanks weerlegging van de aanvankelijke weigering, alsnog geweigerd blijft.
  Het is dan ook aangewezen dat de voorwaarden (met uitzondering van degene die een plaatsonderzoek vereisen, dat immers pas opportuun is als aan alle andere voorwaarden is voldaan) steeds allemaal worden onderzocht en vermeld in de eerste weigeringsbrief. Die lichte verhoging van de werklast aan het begin van de keten zal allicht ruim worden gecompenseerd door de vermindering van het aantal beroepen. Op langere termijn valt te bekijken hoe daaraan kan worden geremedieerd.
- Woningonderzoeken: controleurs die plaatsbezoeken afleggen zijn drukbezet, waardoor hun agenda niet altijd even flexibel is. Gemiste afspraken, waarbij de controleur voor een gesloten deur stond, zijn een bron van wrevel, zowel voor de burger als voor de controleur, en kunnen bovendien leiden tot vertraging of zelfs afwijzing van het aanvraagdossier. Een vlotte en tijdige communicatie bij het vastleggen van een woningcontrole kan helpen vermijden dat controleurs zich nutteloos verplaatsen, en dat de dossierbehandeling hapert omdat de bewoner op de voorziene dag niet thuis was om de controleur binnen te laten.
- Ambtelijk taalgebruik in de briefwisseling: in het kader van “Heerlijk helder” is de leesbaarheid van brieven weliswaar al toegenomen, maar het blijft een continue uitdaging om de complexiteit van een dossier in heldere bewoordingen te vatten. In dat verband willen we er met name voor pleiten om het citeren van regelgeving waarop een beslissing is gebaseerd tot een noodzakelijk minimum te beperken, en achteraan de brief toe te voegen als aanhangsel in plaats van ze in het corps van de brief zelf op te nemen.
- Personalisering van standaardbrieven: op zich is het wenselijk dat brieven zoveel mogelijk worden gepersonaliseerd; door de toenemende automatische aanmaak van brieven is zoiets evenwel niet altijd mogelijk. Uiteraard speelt ook hier de tijdsdruk waaronder dossierbehandelaars staan een rol, al zou (idealiter) de efficiëntie een klantgerichte aanpak niet in de weg mogen staan. Dossierbehandelaars worden dan ook aangemoedigd waar ze dit kunnen zelf wel de brieven zo veel mogelijk te personaliseren. De vernieuwde premiestelsels die in 2019 van start gaan zullen ook gepaard gaan met een vernieuwd systeem voor het genereren van brieven, dat in de mate van het mogelijke rekening houdt met een aantal al langer gekende aandachtspunten, en naar mag worden gehoopt zal leiden tot een meer gestroomlijnde correspondentie.

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,…).

Zowel bij de sanctionerende maatregelen (woningkwaliteit) als bij de steunmaatregelen, blijkt dat door de klagers als onbillijk gepercipieerde regels, en procedure-eigen struikelblokken bij de diensten en materiespecialisten goed gekend zijn. Via de beroepsbehandelingen hebben ze een veel breder zicht op deze vaak weerkerende problematieken dan de klachtenbehandelaar.
Bij de steunmaatregelen staan verschillende aanpassingen in de steigers die voortvloeien uit de gezamenlijke bevindingen van de klachtenbehandelaar en de materiespecialisten.

Aangezien deze nog volop in bespreking zijn op kabinetsniveau, is het te vroeg om over het resultaat te rapporteren.

6. Procedure van de klachtenbehandeling
Dit vult u alleen in als u in 2018 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2018 met klachtenbehandeling begonnen is.

De volledige interne procedure werd gedetailleerd uitgeschreven in een procesbeschrijving die zal worden voorgelegd ter goedkeuring aan de directieraad. Zie ook: servicemeter 2018)

SERVICEMETER WONEN VLAANDEREN 2018

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard '*klachtencaptatie*'

De klachtenmodule op de website functioneert goed en wordt vrij vaak gebruikt.

Ongeveer 12% van de klagers richt zich rechtstreeks tot de Vlaamse ombudsdienst.

In alle brieven m.b.t. tegemoetkomingen, die een beslissing bevatten en waarvoor de beroepsmogelijkheden zijn uitgeput, wordt verwezen naar de mogelijkheid om klacht in te dienen.

Het klachtenpercentage overtreft bij Wonen-Vlaanderen slechts in uitzonderlijke omstandigheden 1% van de negatieve beslissingen. (zie tabel)
Dat mag laag lijken, maar het wijst niet op een zwakke klachtencaptatie, eerder op een klantvriendelijke opstelling bij de afdeling Tegemoetkomingen. Beroepen worden daar immers ten gronde behandeld, ook als de formele voorwaar[1]den niet vervuld zijn of als de beroepstermijn overschreden is. De beslissingen in beroep worden ook uitvoerig gemotiveerd. Deze werkwijze reduceert het aantal klachten aanzienlijk.

1

Cijfers verhouding aantal weigeringen/aantal klachten per subsidiestelsel

Thema	**Jaar**	Aantal Weigeringen	Aantal Stopzettingen	Aantal Klachten
Huurpremie	2015	13	4089	27
Huurpremie	2016	40	3575	30
Huurpremie	2017	49	4928	36
Huurpremie	2018	40	3302	39
RENO + VAP	2015	6835		213
RENO + VAP	2016	6851		78
RENO + VAP	2017	8981		79
RENO + VAP	2018	6117		53
Verzekering GW	2015	1624		4
VGW	2016	1526		2
VGW	2017	1540		6
VGW	2018	1050		1
NHuurSubsidie	2015	5869		47
NHS	2016	5827		72
NHS	2017	7854		88
NHS	2018	6679		83

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard '*kwaliteitsvolle klachtenbehandeling*'

De klachtenbehandelaar is goed bekend binnen de organisatie en de interne procedure is omstandig uitgeschreven in een procesbeschrijving die voor alle personeelsleden toegankelijk is.

80% van de klachten worden binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen beantwoord, waarvan de helft binnen de twee weken.

De 20% klachten waarvoor er een termijnoverschrijding is, betreffen klachten waarvoor een bijkomend juridisch advies, overleg of bijkomende informatie nodig is. De klagers krijgen dan wel een voorlopig antwoord.

In alle afsluitbrieven wordt verwezen naar de mogelijkheid om beroep te doen op de Vlaamse Ombudsdienst voor een tweede beoordeling of bemiddeling. Het feit dat dit zelden gebeurt, wijst op een goede kwaliteit van de interne eerstelijnsbehandeling.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

De eigenheid van Wonen-Vlaanderen dat met een 300-tal personeelsleden veel zeer verscheiden beleidsmaatregelen uitvoert, bepaalt in grote mate de manier waarop de klachtenbehandelaar zich verhoudt tot de andere deelentiteiten van het agentschap en het management.

Er wordt veel gewerkt met informele contacten. Dat geldt zowel voor de bespreking van individuele dossiers als voor het signaleren van knelpunten of het voorstellen van verbeteringen in de procedures.

Het zijn dus eerder de diensthoofden/materiespecialisten die de bezorgdheden en bemerkingen van de klachtenbehandelaar meenemen bij de beleidsevaluatie of de implementatie van interne richtlijnen.
Deze werkwijze verdient de voorkeur omdat er in elke regelgeving waaraan Wonen-Vlaanderen uitvoering geeft, uitgebreide beroeps- en verhaalprocedures zijn voorzien. Door het behandelen van deze beroepen, hebben de materiespecialisten een veel bredere basis dan de klachtenbehandelaar om knelpunten eigen aan een specifieke regelgeving te evalueren en er aan te remediëren.

Wonen-Vlaanderen heeft voldoende aan één personeelslid dat instaat voor alle aspecten van de toepassing van het Klachtendecreet. De functiebeschrijving werd opgemaakt in het kader van PLOEG.

Deze klachtenbehandelaar werkt binnen de stafdienst en heeft zo een gemakkelijke toegang tot de administrateur-generaal voor informele besprekingen, wat de onafhankelijkheid van de interne klachtenbehandeling garandeert.

Jaarlijks (parallel aan de verslaggeving naar de ombudsdienst) wordt een vertrouwelijke nota opgemaakt voor de administrateur-generaal.

Tot 2016 werden de aanbevelingen van de ombudsdienst van het voorgaande jaar opgenomen in het jaarrapport aan de ombudsdienst. Met de coördinatie op departementsniveau sinds 2017 werd de vorm van dit verslag aangepast aan de standaard-format, maar inhoudelijk worden deze aanbevelingen, net zoals de 'good practice'-tips vanuit het klachtennetwerk verder ter harte genomen.

II. 6. VMSW

2. Inhoud van de klachten

2.1 Onontvankelijke klachten

De VMSW ontving zoals elk jaar veel onontvankelijke klachten. Ontevreden huurders of kandidaat-huurders sturen klachten over sociale huisvestingsmaatschappijen of sociale verhuurkantoren nog heel vaak rechtstreeks naar de VMSW.

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 een daling vastgesteld van gemiddeld vier naar drie per maand. In 2018 zitten we weer aan een gemiddelde van vier.

2.2 Ontvankelijke klachten

In 2018 ontving de VMSW 23 ontvankelijke klachten, één minder dan in 2017:

Negen klachten gaan over de sociale lening.

- Twee klagers zijn niet tevreden over de manier waarop de schatting verliep in hun dossier.
- Zes klachten gaan over de vergissingen bij de administratieve opvolging van het leningsdossier.
- Eén klacht betreft een laattijdige goedkeuring van een betalingsaanvraag.

De VMSW ontving in 2018 negen klachten over werven waarbij de VMSW optrad als bouwheer van infrastructuurwerken.

- Eén klacht ging over onvoldoende signalisatie van een werf waardoor er een gevaarlijke situatie was ontstaan.
- Vijf klachten gingen over laattijdige of slechte afwerking van wegen en infrastructuur.
- Twee klachten gingen over gebreken aan de woning zelf.
- Eén klacht ging over een haag die door een aannemer werd weggenomen.

Een andere klacht betrof de verhoging van de huur van een garage. Het was eerst niet duidelijk of een instructie vanuit de VMSW over regelgeving aan de basis lag van die verhoging. Pas later werd duidelijk dat de verhoging er gekomen was op initiatief van de SHM zelf.

Eén klacht ging over de telefonische bereikbaarheid van de VMSW. Een persoon belde voor haar Vlaamse Woonlening maar kreeg geen gehoor.

Eén klacht betreft het laattijdig uitbetalen van een archeologienota.

Twee klachten werden ingediend door dezelfde sociale huisvestingsmaatschappij omdat de VMSW te laat advies gegeven had waardoor hun projecten niet meer werden opgenomen op de Beoordelingscommissie (hierna BeCo).

2.3 Gegronde klachten

In 2018 ontving de VMSW zeventien gegronde klachten.

1. Een firma had een klacht over het laattijdig uitbetalen van een archeologisch onderzoek. De redelijke behandeltermijn was net overschreden. De VMSW heeft er wel alles aan gedaan de betaling te bespoedigen en heeft de klager na de klacht betaald en op de hoogte gebracht van de uiteindelijke betaling.

2. Een klacht betrof de moeilijke telefonische bereikbaarheid van de VMSW. Een persoon belde in verband met haar Vlaamse Woonlening, maar kreeg geen gehoor. Na onderzoek bleek dat er die dag een probleem was met de telefooncentrale van de VMSW en dat dit laattijdig ontdekt werd, onder andere dankzij deze klacht. Het ging niet om fout bij de VMSW maar om een geval van overmacht. De VMSW heeft zich hiervoor geëxcuseerd bij de betrokkene.

3. De Brugse Maatschappij voor Huisvesting kreeg te laat advies van de VMSW met betrekking tot een project dat ze had ingediend. Door dit laattijdig advies werd dit project niet meer opgenomen op de planning van de beoordelingscommissie (BeCo). De twee klachten werden besproken met de gedelegeerd bestuurder, die bevoegd is voor beroepen in verband met projecten die niet werden opgenomen in de BeCo. Er werd inderdaad laattijdig geantwoord door de VMSW, waardoor het dossier eigenlijk automatisch gunstig advies had moeten krijgen voor de BeCo. De maatschappij had gewacht op het advies van de VMSW om ook de programmatie aan te vragen. Door de wijziging van het Procedurebesluit waren alle partijen nog onwennig met de nieuwe procedure. Het was niet zo duidelijk dat de maatschappij de programmatie al kon indienen, ook zonder antwoord van de VMSW. Om voormelde redenen werd het project uiteindelijk toch nog opgenomen op de BeCo.

5. Een mevrouw kreeg eerst verkeerdelijk een te hoge simulatie betreffende het bedrag dat ze kon ontlenen. De kredietbemiddelaar (bij de SHM) maakte een fout bij de berekening van het jaarlijks inkomen. Toen mevrouw met een concreet plan tot aankoop van een woning terugging, ontdekte de medewerkster (bij de SHM) haar fout en werd de simulatie aangepast naar een lager bedrag. De VMSW heeft een nieuwe berekening gemaakt en betrokkene geantwoord dat de VMSW de geldende regelgeving moet volgen. Het lagere bedrag werd behouden en er werd geen afwijking op de berekeningswijze toegestaan, ook al maakte de plaatselijke tussenpersoon een fout. De medewerkster van het kantoor heeft zich zowel bij de betrokken klager als bij de VMSW geëxcuseerd.

6. Een ontlener had aan de VMSW laten weten dat zijn adres gewijzigd was, toch werd er nog post opgestuurd naar het oude adres. De VMSW kon niet achterhalen waarom de adreswijziging de juiste dienst niet had bereikt. De VMSW heeft de vergissing onmiddellijk rechtgezet en zich geëxcuseerd voor deze fout.

7. Een ontlener werd gemeld bij de Nationale Bank. Betrokkene diende daarover een klacht in. De aanmelding bleek na onderzoek onterecht en bovendien had de VMSW hierover geen melding gestuurd naar de klant. De VMSW excuseerde zich omdat de klager geen verwittiging kreeg van de melding en zorgde voor een schrapping van deze persoon bij de Nationale Bank.

8. Bij één persoon werden de nalatigheidsintresten kwijtgescholden omdat er een misverstand was ontstaan na volledige terugbetaling van een lening door verkoop van de woning. Het misverstand kon ontstaan door een vergissing van een dossierbeheerder hypothecaire opvolging.

9. Drie klachten over schatters van de VMSW of die in opdracht van de VMSW werkten, waren terecht. Het betrof enerzijds een laattijdige betaling en anderzijds twee moeilijkere dossiers waar de verwachtingen van de ontleners en de visie van de schatters nogal ver uit mekaar lagen. Hierdoor ontstond vertraging in het dossier en de communicatie over en weer verliep stroef en gespannen. Ook bij moeilijke dossiers moet getracht worden om ze correct en binnen een redelijke tijdspanne af te handelen. Beide dossiers werden verder mee opgevolgd door het diensthoofd of afdelingshoofd en de betrokken personen kregen excuses van de VMSW. De excuses van de VMSW kwamen er omdat de klanten vonden dat de schatters nogal kortaf communiceerden en in één van de twee gevallen stelde de schatter volgens de klant onrealistisch lage bedragen voor met betrekking tot de afwerking.

12. Een aantal bewoners van dezelfde straat in een sociale woonwijk in Gent hadden in totaal vier klachten over gebrekkig onderhoud van de groenzone en het uitblijven van de aanleg van voetpaden en beplanting in een infrastructuurproject waarvoor de VMSW mee verantwoordelijk was. Een deel van deze klachten werd mee opgevolgd door de Vlaamse ombudsdienst. Blijkbaar werd het onderhoud inderdaad niet goed gedaan en was er discussie over de kwaliteit van de reeds gerealiseerde omgevingsaanleg. Eén bewoner ondernam tegelijk ook juridische stappen tegen de huisvestingsmaatschappij. De VMSW heeft uiteindelijk een procedure opgestart om een andere aannemer aan te stellen.

16. Op een werf waar de VMSW optrad als bouwheer voor infrastructuurwerken waren er problemen met de signalisatie waardoor een gevaarlijke situatie was ontstaan. De politie van Gent diende hierover een klacht in. Bij het bekijken van de situatie ter plaatse, was het inderdaad meteen duidelijk dat de signalisatie niet in orde was en voor een potentieel gevaarlijke situatie zorgde. De aannemer kreeg van de VMSW de opdracht om de signalisatie onmiddellijk in orde te brengen, wat ook gebeurde.

17. Een aanpalende buur van een infrastructuurwerf geleid door de VMSW beweerde schade te lijden doordat een haag werd weggenomen. Hoewel de aannemer de aard en het belang van het gewas in twijfel trok (volgens de aannemer ging het over enkele braamstruiken), werd toch beslist om bij het inrichten van de aanpalende groenzone tegelijk op de grond van de klager nieuwe beplanting te voorzien.

3. Klachtenbeeld 2018

Het aantal klachten over de verschillende werkingsonderdelen van de VMSW in 2018 is realistisch.

Je kan verwachten dat er op een jaar tijd een aantal mensen klagen over het verloop en de verdere afwikkeling van een infrastructuurproject, zeker bij een complexe werf zoals die in Gent.

Een aantal burgers waren terecht ontevreden over het verloop van hun leningsdossier. Eén keer werd de regelgeving niet helemaal correct toegepast, de andere klachten betroffen administratieve vergissingen. In sommige leningsdossiers is inderdaad iets verkeerd gelopen. Rekening houdend met het aantal dossiers die de dienst op jaarbasis verwerkt, is dit zeker niet ongewoon. Alle klachten werden zo snel mogelijk opgelost.

Klachten over de wijze waarop de schattingen zijn verlopen, zijn afgenomen. Het is onvermijdelijk dat in bepaalde dossiers de visie van de schatter niet helemaal aansluit bij de wensen van de ontlener. Wanneer dit het geval is, moet er extra op toegekeken worden dat er transparant en duidelijk naar de ontleners wordt gecommuniceerd.

Eén klacht over de telefonische bereikbaarheid van de VMSW is niet onrealistisch. Bovendien bleek het uiteindelijk te gaan om een complexe technische storing en niet om een fout van de VMSW.

4. Concrete realisaties en voorstellen werking eigen entiteit

Er zijn geen concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling.

5. Concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen naar het beleid

Er werden geen concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen ten gevolge van de klachtenbehandeling geformuleerd naar het beleid (Vlaamse Regering, minister, …).

6. Procedure van de klachtenbehandeling

Er werden geen wijzigingen aangebracht aan de procedure.

II.7. VLM

Indeling volgens inhoudelijke categorie

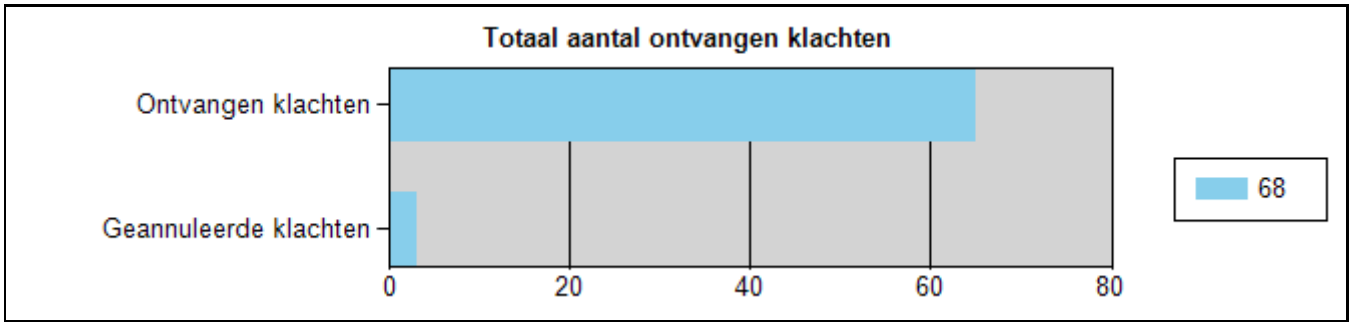
Eenzelfde klacht kan in meerdere inhoudelijke categorieën onderverdeeld zijn en op eenzelfde klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn waardoor een verschil kan optreden met de aantallen vermeld onder deze indeling en de aantallen vermeld in de hogervermelde lijsten "Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing" en "Volledige lijst toegepaste ombudsnormen"

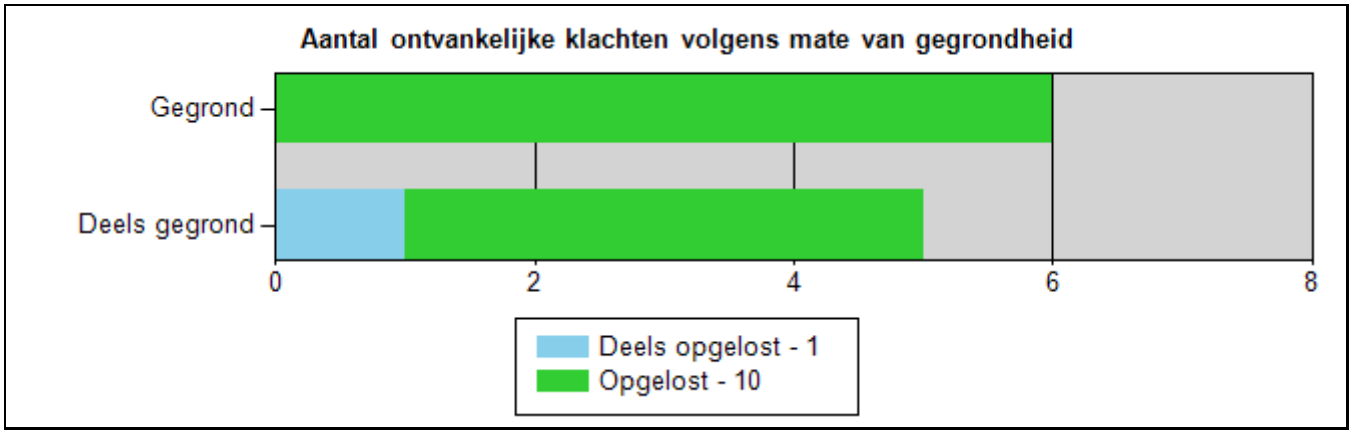
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde/ deels gegronde/ ongegronde klachten per categorie)		**32**
Informatica & Gis		**1**
Ongegrond	1	
Mestbank en mestbeleid		**21**
Deels gegrond	5	
Gegrond	3	
Ongegrond	13	
Platteland - beheerovereenk.		**3**
Gegrond	2	
Ongegrond	1	
Landinrichting en Grondenbank - andere		**1**
Ongegrond	1	
Landinrichting en Grondenbank - grondenbank		**1**
Gegrond	1	
Landinrichting en Grondenbank - landinrichting		**1**
Ongegrond	1	
Landinrichting en Grondenbank - ruilverkaveling		**4**
Ongegrond	4	

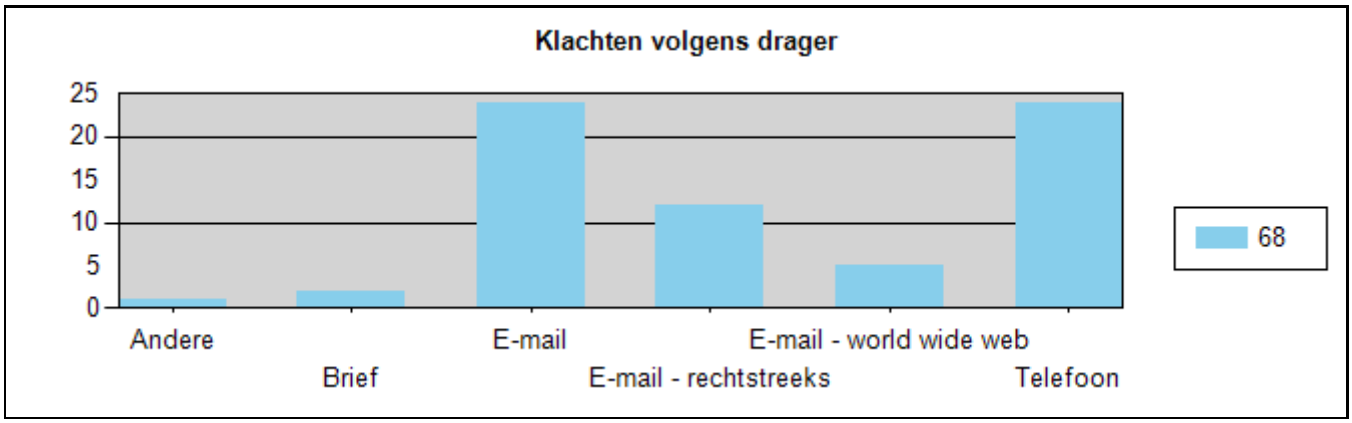
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste/ deels opgeloste/ onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)		**11**
Mestbank en mestbeleid		**8**
Deels opgelost	1	
Opgelost	7	
Platteland - beheerovereenk.		**2**
Opgelost	2	

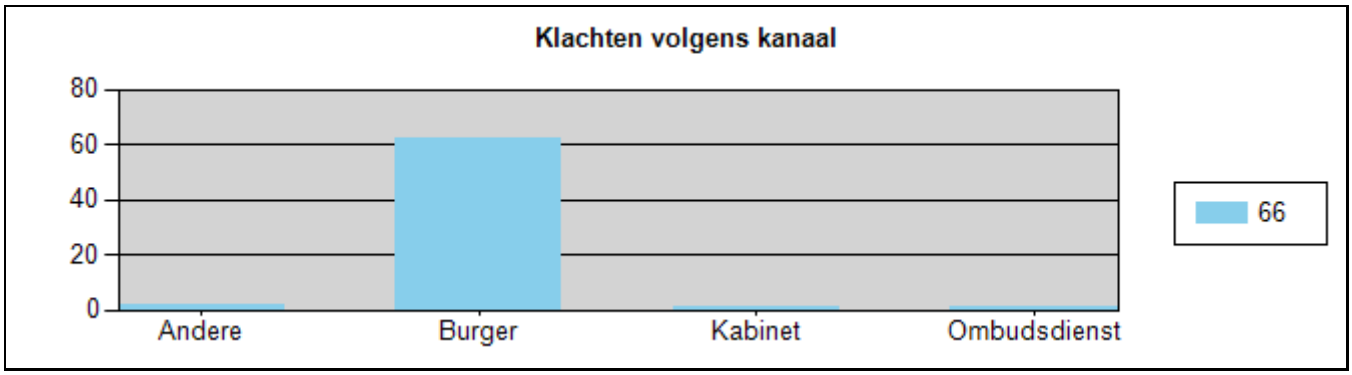
Landinrichting en Grondenbank - grondenbank		**1**
Opgelost	1	

Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën			**16**
Mestbank en mestbeleid			**12**
Deels gegrond		**6**	
Deugdelijke correspondentie	1		
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2		
Efficiënte coördinatie	1		
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2		
Gegrond		**6**	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3		
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	3		
Platteland - beheerovereenk.			**3**
Gegrond		**3**	
Deugdelijke correspondentie	1		
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1		
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1		
Landinrichting en Grondenbank - grondenbank			**1**
Gegrond		**1**	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1		

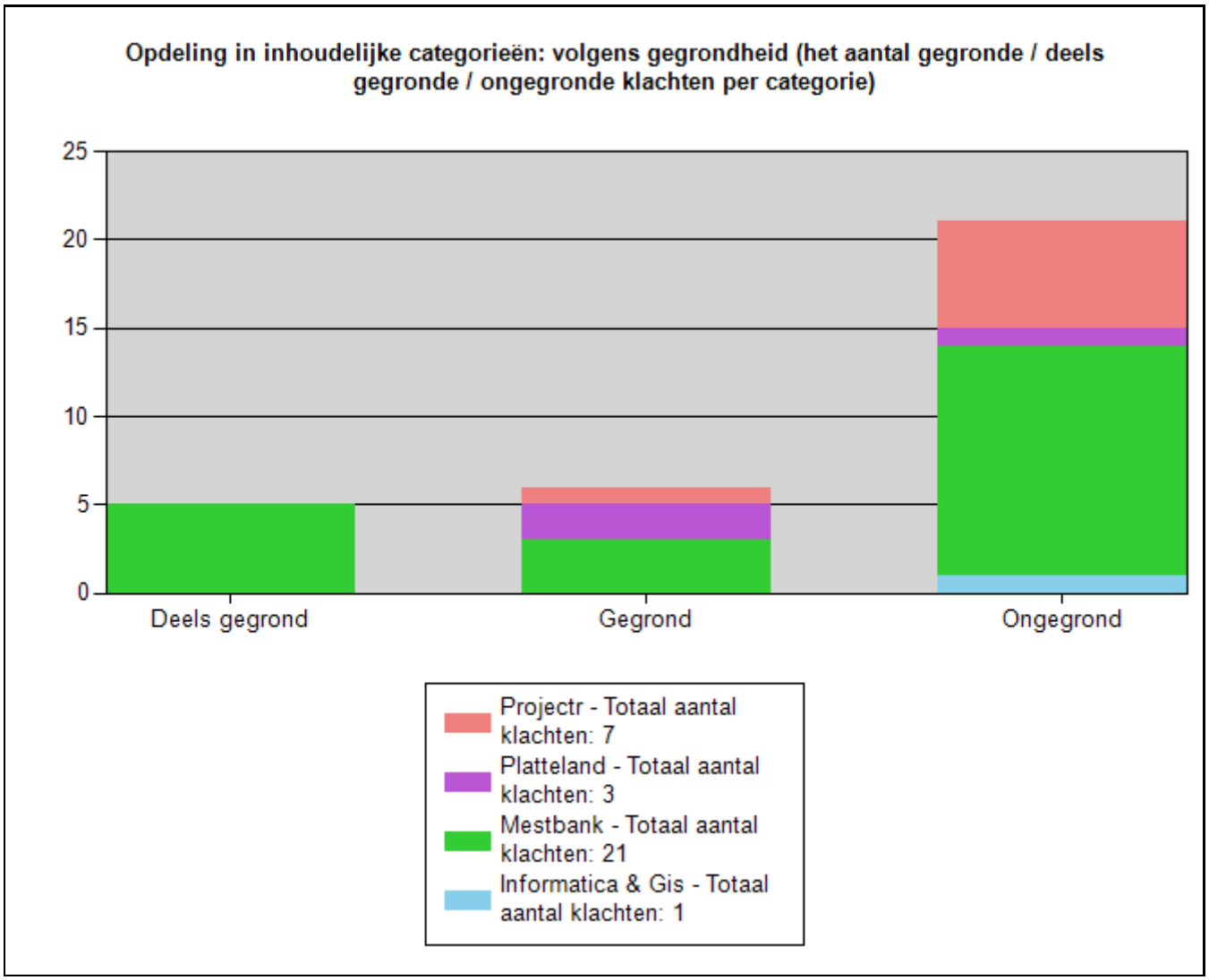


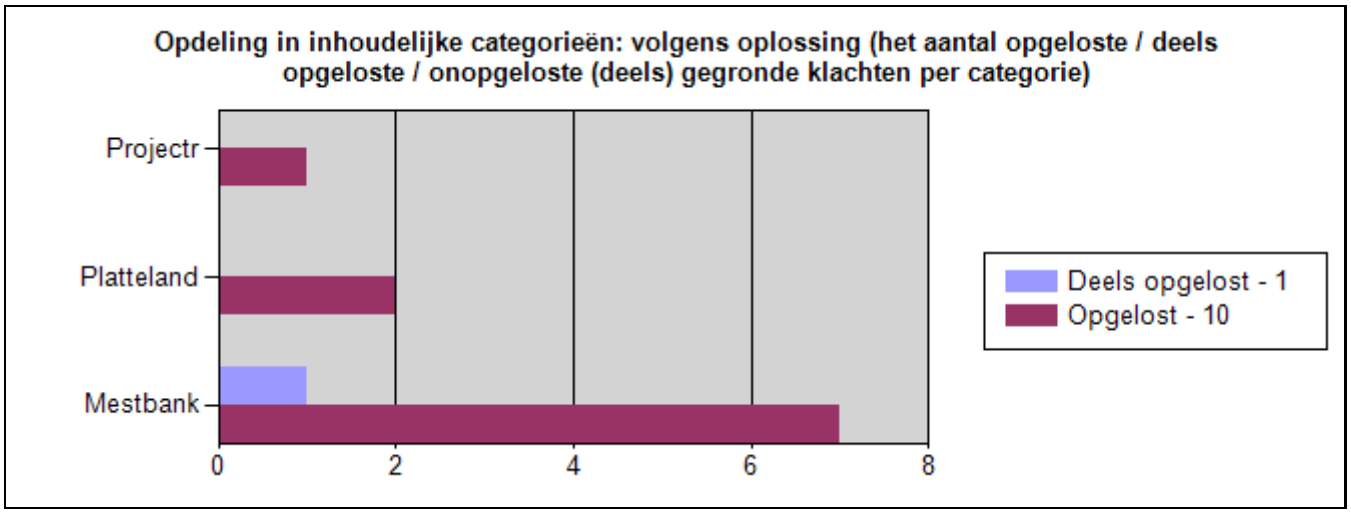




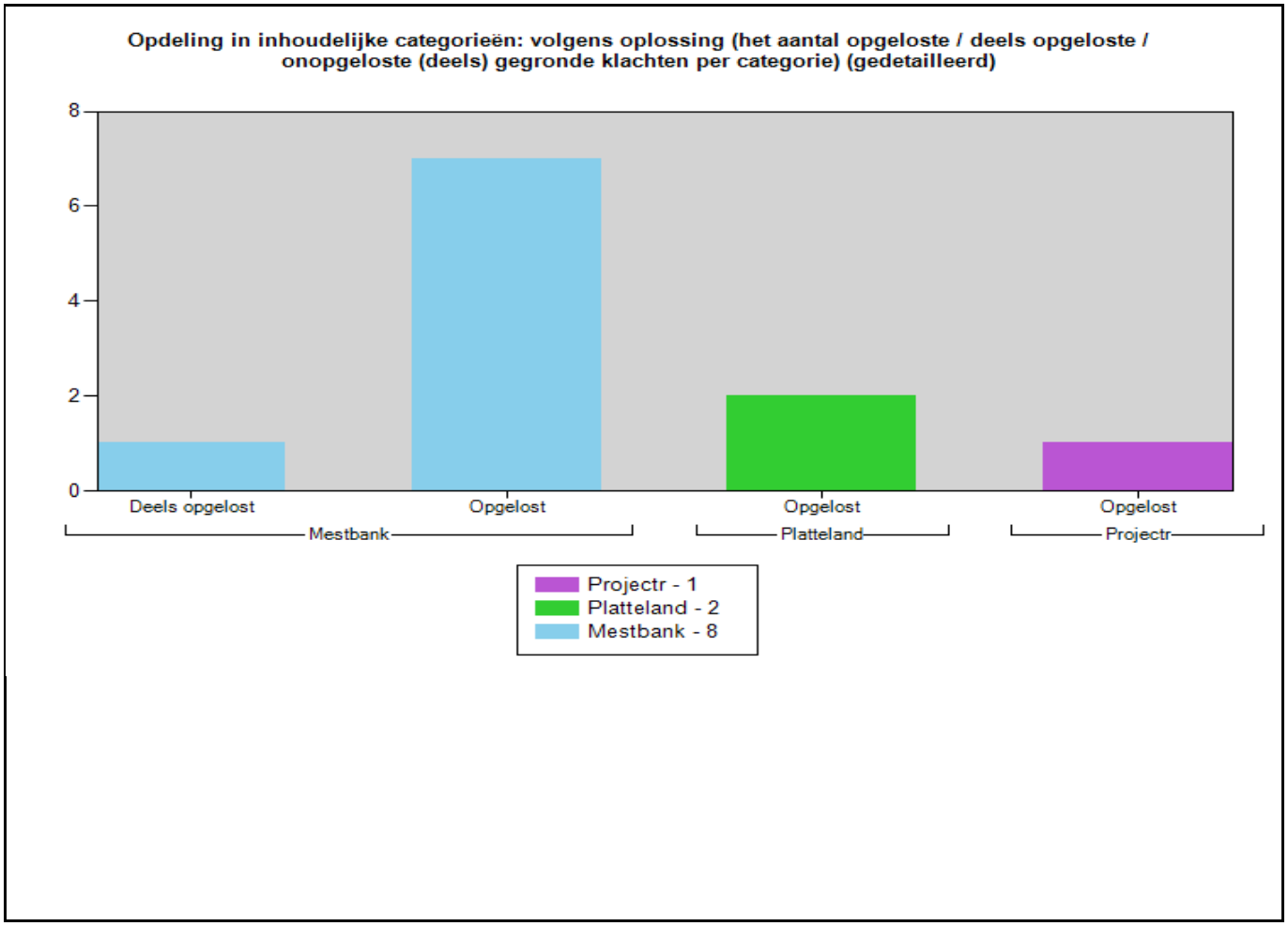


Geannuleerde klachten lees andere registraties

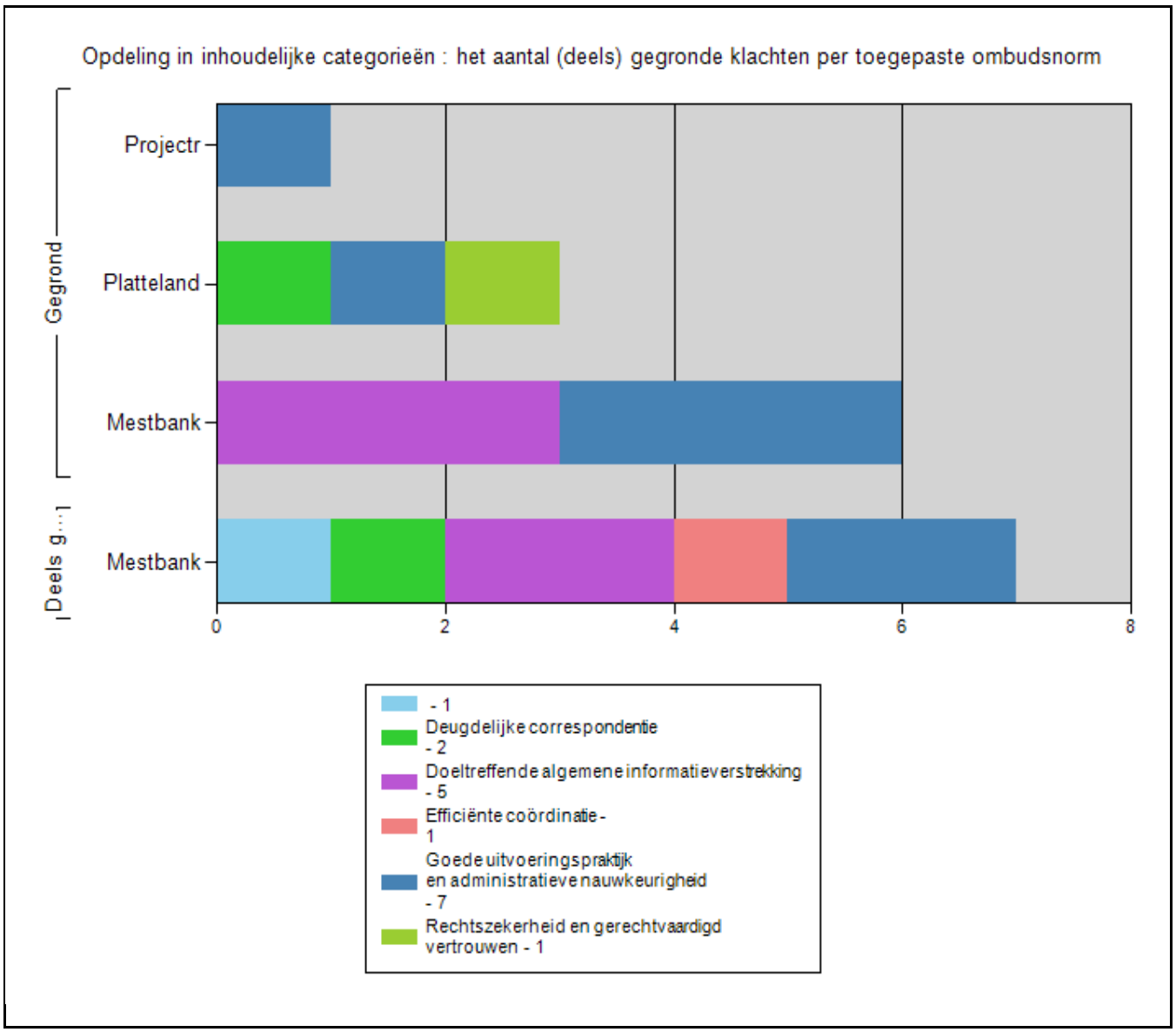




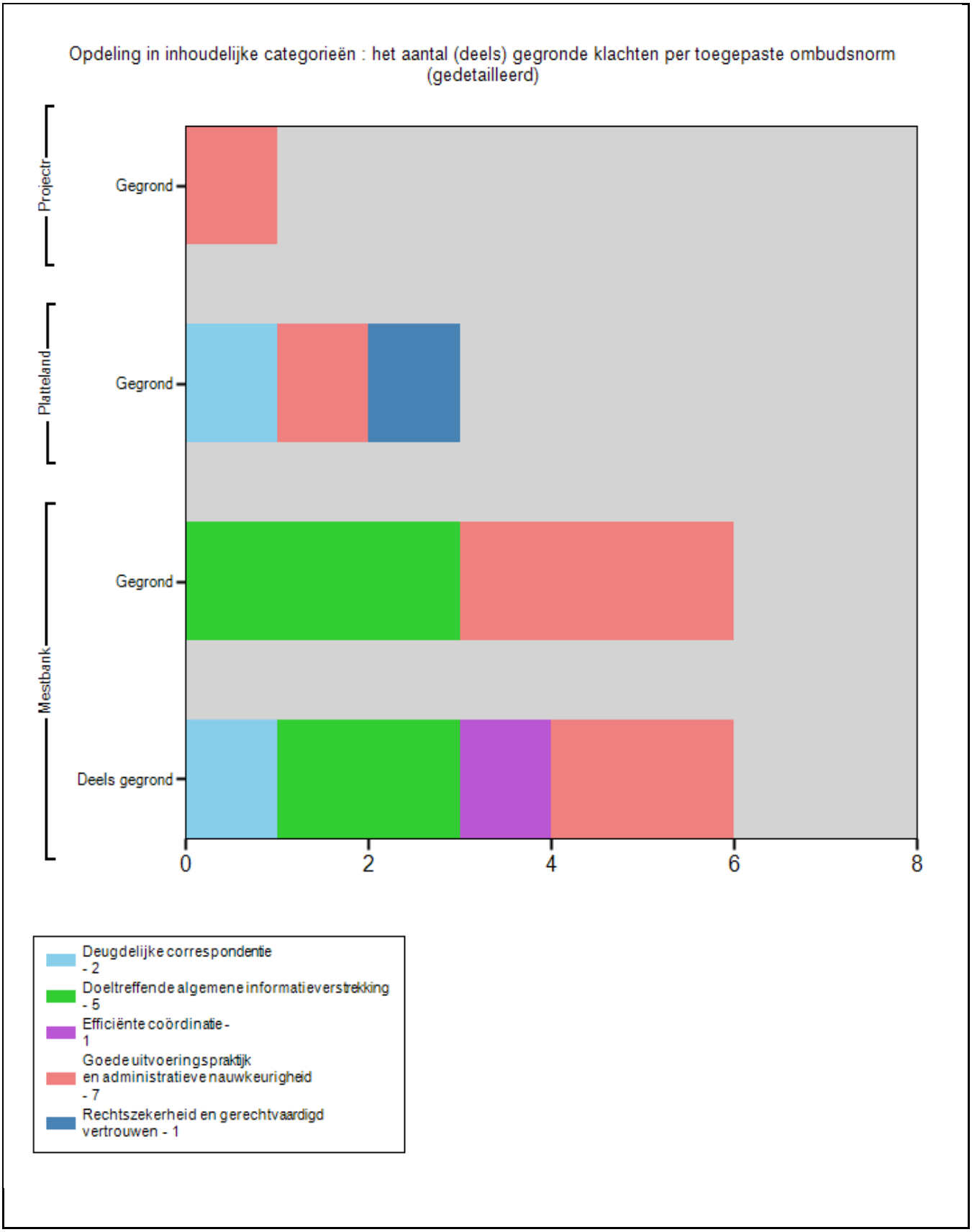
Projectrealisatie lees Landinrichting en Grondenbank
Mestbank lees Mestbank en mestbeleid



Projectrealisatie lees Landinrichting en Grondenbank
Mestbank lees Mestbank en mestbeleid



Projectrealisatie lees Landinrichting en Grondenbank
Mestbank lees Mestbank en mestbeleid



Projectrealisatie lees Landinrichting en Grondenbank. Mestbank lees Mestbank en mestbeleid

3. Klachtenbeeld 2018
Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

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 2018

In totaal werden 68 (50 in 2017) klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2018 tot 31 december 2018. Dit zijn 18 klachten meer dan in 2018. 3 registraties in het klachtensysteem zijn in feite dubbele registraties of aanvullingen van een bestaande klacht in het systeem maar kunnen niet uit het systeem verwijderd worden en worden ondergebracht in de categorie "andere registraties", bijgevolg ligt het aantal netto ontvangen klachten op 65.

Van de 65 klachten zijn 31 klachten ontvankelijk (30 in 2017) en 34 klachten onontvankelijk (20 in 2017). Bij de 34 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (22 t.o.v. 7 in 2017), "VLM niet bevoegd" (5 t.o.v. 7 in 2017), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend (3 t.o.v. 3 in 2017), "anoniem" (3 t.o.v.1 in 2017), "geen Vlaamse overheid" 1. De 22 klachten met onontvankelijkheidsgrond "beleid en regelgeving" hadden allen betrekking op het Mestdecreet (zie bespreking onder punt 3.3.).

Het aantal klachten waarvoor de behandeltermijn "meer dan 45 dagen" bedroeg, is in vergelijking met 2017 gestegen van 6 klachten naar 7 klachten. Het aantal klachten waarvoor de behandeltermijn "minder dan 45 dagen" bedroeg is gestegen van 44 naar 58 klachten in 2018. De gemiddelde termijn voor het behandelen van klachten is gestegen in 2018 van 29 dagen naar 36.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer ongegronde klachten dan gegronde klachten: 20 ongegronde klachten en 11 (deels) gegronde klachten (5 deels gegronde klachten en 6 gegronde klachten). In 2017 waren er 24 ongegronde klachten en 6 (deels) gegronde klachten (3 deels gegronde klachten en 3 gegronde klachten).

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is quasi volledig: van de 11 (deels) gegronde klachten werden 10 klachten opgelost, 1 klacht werd deels opgelost. Dit ligt in de lijn met vorig jaar. In 2017 was de oplossingsgraad: van de 6 (deels) gegronde klachten werden 5 klachten volledig opgelost en 1 klacht werd deels opgelost.

De gegronde klachten werden getoetst aan de volledige lijst van ombudsnormen. Per klacht kunnen verschillende ombudsnormen worden geschonden. De ombudsnorm "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" werd 7 keer geschonden, de norm "doeltreffende algemene informatieverstrekking" 5 keer, deugdelijke correspondentie" 2 keer, de norm "efficiënte coördinatie" 1

keer zoals ook de norm “rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen”. In 2017 werden andere ombudsnormen geschonden: de ombudsnorm “correcte bejegening” werd éénmaal geschonden zoals ook de ombudsnormen “redelijke behandeltermijn” en “overeenstemming met het recht. In 2017 werd de ombudsnorm “deugdelijke correspondentie” eveneens geschonden en dit driemaal.

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Van de 68 klachten werden 41 klachten (35 in 2017) per e-mail verstuurd, de telefoon werd 24 keer als drager gebruikt (11 keer in 2017) en slechts 2 keer de brief (4 keer in 2017). 1 klacht werd op een andere wijze ingediend (idem in 2017).

Als men het aantal klachten volgens het kanaal bekijkt, stelt men vast dat het grootste deel van de klachten, nl. 62 van de 66 (t.o.v. 48 van de 50 in 2017) door de burger zelf werd ingediend, rechtstreeks zonder tussenpersonen. 1 klacht werd via de Vlaamse Ombudsdienst overgemaakt aan de VLM en 1 via het kabinet. Twee klachten werden via andere kanalen geregistreerd (idem in 2017). 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 en Mestbeleid, Platteland, Landinrichting en Grondenbank, Informatica en Gis en een categorie algemene klachten. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op de categorie beheerovereenkomsten. Onder de categorie Landinrichting en Grondenbank werden klachten ontvangen in verband met de grondenbank, de ruilverkaveling, landinrichting en een categorie “andere”.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 32 t.o.v. 30 in 2017) handelt over de taken van de Mestbank en Mestbeleid (21 t.o.v. 23 in 2017) gevolgd door de klachten m.b.t. Landinrichting en Grondenbank 7 klachten (4 klachten over de ruilverkaveling -1 in 2017-, 1 klacht over de landinrichting, 1 klacht over de grondenbank – idem in 2017 - en 1 klacht over “andere”). Drie klachten hadden betrekking op Platteland – beheerovereenkomsten (t.o.v.2 in 2017), 1 klacht had betrekking op Informatica en GIS.

3.3. Mestbank en Mestbeleid 2018

In 2018 werden er 50 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank en Mestbeleid. Dit is een merkbare stijging in vergelijking met de vorige jaren (33 in 2017, 23 in 2017, 26 in 2015, 21 in 2014). Van deze 50 klachten werden er 21 ontvankelijk verklaard en 29 onontvankelijk. Van de 21 ontvankelijke klachten, werden er 3 als gegrond (idem 2017), 5 als deels gegrond (2 in 2017) en 13 als ongegrond (18 in 2017) beschouwd. Van de (deels) gegronde klachten werden 7 klachten opgelost en 1 klacht deels opgelost.

Algemeen beschouwd kan de stijging in vergelijking met de vorige jaren verklaard worden door twee elementen. Ten eerste was er de langdurige droogte vorig jaar en de invloed die dit had op de nitraatresiducampagne, ten tweede was er de stopzetting van de dienst bedrijfsadvies op 31 december 2017 en het gegeven dat ten gevolge hiervan de informaticatool BASsistent Balanssimulator vanaf 1 januari 2018 niet meer ter beschikking werd gesteld. Hierna zal kort stilgestaan worden bij beide categorieën van klachten, waarna er ook dieper zal ingegaan op de andere klachten en de vaststellingen die hierbij gemaakt kunnen worden. De klachten die betrekking hadden op deze twee elementen werden onontvankelijk verklaard omdat zij betrekking hadden op het beleid en de regelgeving.

Dit jaar werden er 13 klachten genoteerd die betrekking hadden op de nitraatresiducampagne, een ongewoon groot aantal. Tijdens de nitraatresiducampagne worden er staalnames genomen bij Vlaamse landbouwers met het oog op de bepaling van het nitraatresidu in de bodem. In de eerste plaats krijgt de

Mestbank hierdoor een duidelijk beeld van het aanwezige nitraatresidu in de Vlaamse bodem, daarnaast vormt het gemeten nitraatresidu op een landbouwbedrijf ook een indicatie of er al dan niet correct werd omgegaan met de afzetting van mest op de betreffende landbouwgrond. Door de langdurige droogte van vorig jaar vreesden de landbouwers dat deze droogte een dermate grote invloed zou kunnen hebben op het nitraatresidu, zodoende dat een correct resultaat onmogelijk was. Het is echter niet zozeer de droogte die een invloed had op het resultaat van de nitraatresidubepaling, dan wel de slechte oogst die hier het gevolg van was. Een gebrekkige groei van de gewassen zorgt er immers voor dat er minder nitraat kan opgenomen worden dan in normale omstandigheden. De Mestbank was zich hiervan bewust en heeft tijdig de nodige maatregelen genomen. Zo was het de landbouwers mogelijk om een herselectie te vragen, indien kon aangetoond worden dat de oogst op het geselecteerde perceel gebrekkig was. Veel landbouwers maakten hier gebruik van en ook in de klachtenbehandeling werd hier meermaals naar verwezen. Vanuit de klachtenbehandeling kon niet anders dan geconcludeerd worden dat de Mestbank wel degelijk rekening hield met de langdurige droogte en de gebrekkige oogst die hier vaak mee gepaard ging.

Zes klachten hadden betrekking op het feit dat de landbouwers vanaf 2018 geen beroep meer konden doen op individuele bedrijfsbegeleiding door de dienst Bedrijfsadvies van de Mestbank en daarmee samenhangend konden zij ook geen gebruik meer maken van de BASsistent Balanssimulator 2018, een informaticatool die door de Mestbank aan de landbouwers werd aangeboden. De BASsistent Balanssimulator werd vanaf 2018 nog enkel ter beschikking gesteld aan professionele voorlichters en begeleiders. Voor vele landbouwers was deze tool een handig hulpmiddel bij het opvolgen van hun administratie. De landbouwers spraken hun appreciatie uit over deze diensten van bedrijfsbegeleiding en deden hier beroep op om bv. oordeelkundig te kunnen bemesten en bij het opvolgen van de bemestingsplanning.

Alhoewel deze klachten betrekking hadden op het beleid en regelgeving en dus onontvankelijk waren werd aan de betrokkenen duiding en achtergrondinformatie verstrekt waarom de beleidskeuze werd gemaakt om niet langer de individuele bedrijfsbegeleiding aan te bieden en de dienst Bedrijfsadvies stop te zetten. Zoals bij vele andere overheidsdiensten, is er de afgelopen jaren ook binnen de VLM 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. De stopzetting van deze diensten kadert binnen deze beleidskeuze. Deze dienstverlening werd reeds in de loop van 2017 afgebouwd en stopgezet op 31 december 2017. De VLM heeft naar aanleiding van de stopzetting wel ruim gecommuniceerd over de werking van de Mestbank en haar dienstverlening naar de burger toe.

Naast de twee hierboven besproken categorieën van klachten was er ook dit jaar een aanzienlijk aantal klachten, met name 10, die betrekking hadden op de toenemende digitalisering van de werking van de Mestbank. Hierbij dient allereerst vastgesteld te worden dat de digitalisering de afgelopen jaren een weerkerend thema is geworden. Elk jaar zijn er verschillende klachten die handelen over dit onderwerp. Dit jaar was er een opdeling merkbaar tussen enerzijds klachten die handelden over de moeilijke toegang tot één van de internetloketten van de Mestbank, en anderzijds klachten die handelden over het gegeven dat alsmaar meer de digitale weg de uitsluitende weg is om bepaalde handelingen of meldingen te kunnen stellen. In het algemeen kan gesteld worden dat, hoewel het ongenoegen van de klagers soms te begrijpen is, de Mestbank ter zake gebonden is door het door de Vlaamse overheid uitgestippelde beleid inzake digitalisering. Dit betekent ook dat de digitalisering van de werking van de Mestbank de komende jaren alleen maar verder zal toenemen.

Maar het dient ook gezegd dat deze verdere digitalisering ook met bepaalde verantwoordelijkheden komt voor de Mestbank. Zo dienen technische storingen of het buiten gebruik zijn van bepaalde internetapplicaties zo veel als mogelijk vermeden te worden. Dit jaar werden er drie klachten genoteerd die hierop betrekking hadden. Eind januari, begin februari werden er verschillende nieuwe

mogelijkheden getest en ingevoegd op de internetapplicatie van de Mestbank. Ten gevolge hiervan was er sprake van een tijdelijk tragere werking van de internetapplicatie, wat tot ongenoegen leidde bij verschillende landbouwers. Uit onderzoek bleek dat dit ongenoegen terecht was en aldus werden de drie klachten gegrond verklaard. De bevoegde diensten waren zich bewust van de toenmalige gebrekkige werking van sommige van de internetapplicaties en hebben dan ook de nodige maatregelen genomen. Zo werd er een extra monitoringtool toegevoegd aan het Mestbankloket, op basis waarvan eventuele problemen in de toekomst beter en sneller opgevolgd kunnen worden.

Tot slot, wat betreft de klachten die betrekking hadden op de digitalisering van de werking van de Mestbank, wenst de klachtenbehandeling te benadrukken dat, hoewel het ongenoegen van de klagers soms te begrijpen valt, de digitalisering toch ook zekere voordelen met zich meebrengt. Naast de voor de hand liggende vermindering van papieren documenten kan men niet om het feit heen dat de digitalisering leidt tot een snellere input en verwerking van gegevens en mogelijke meldingen. Aanvragen worden makkelijker en sneller beantwoord waardoor de landbouwer sneller zekerheid bekomt en de verwachting is dat op termijn, en in vele gevallen is dit nu reeds het geval, de digitalisering ook voor de landbouwer tot een vereenvoudiging en vermindering van zijn werklast zal leiden.

De overige klachten dit jaar handelden over een verscheidenheid aan onderwerpen en kunnen niet gegroepeerd worden onder één noemer. Zo werden er klachten genoteerd die betrekking hadden op door de toezichthouders van de Mestbank uitgevoerde controles, de indeling in fosfaatklassen, ongenoegen met betrekking tot de door de Mestbank opgelegde administratieve geldboetes of de gevoerde communicatie.

Het is ook in deze restcategorie dat zich de meeste klachten bevinden die als gegrond werden beschouwd. Dit jaar werden er 5 klachten deels gegrond verklaard en drie geheel gegrond. Voor al deze klachten werd een oplossing gevonden en voor één ervan werd een aanbeveling geschreven naar de bevoegde diensten voor een optimalisering van de werking van deze diensten.

Wat betreft de vermelde aanbeveling had de klacht betrekking op de wijze waarop een controle door de toezichthouders van de Mestbank werd uitgevoerd. Met name hadden de toezichthouders vastgesteld dat een staalnemer onvoldoende inspanningen had geleverd om het te bemonsteren perceel diep genoeg te bemonsteren. De staalnemer stelde daartegenover dat hij had voorgesteld om op een volgend perceel of hetzelfde perceel samen met de toezichthouders een staalname uit te voeren, zodat men kon vaststellen dat hij wel degelijk voldoende inspanningen leverde. De toezichthouders van de Mestbank hadden echter onvoldoende tijd om op dat verzoek in te gaan, aangezien ze dringend elders een andere controle dienden uit te voeren. De klachtenbehandelaar besloot dit deel van de klacht gegrond te verklaren en beval aan om bij het inplannen van controles er naar te streven voldoende flexibiliteit in te bouwen, zodat er bij een controle meer tijd zou zijn om op dergelijke verzoeken in te gaan. Daarnaast werd ook geopperd dat het, bij discussies over de bemonsterbaarheid van een perceel, nuttig kan zijn dat toezichthouders zelf trachten om het perceel te bemonsteren. De Mestbank apprecieerde deze aanbevelingen en nam deze expliciet op in het instructieboek voor controle op bodemstaalnemers.

3.4. Landinrichting en Grondenbank 2018

In totaal werden 10 klachten geregistreerd met betrekking tot Landinrichting en Grondenbank. Van de 10 klachten die werden geregistreerd, werden er 3 onontvankelijk en 7 ontvankelijk verklaard. Van de ontvankelijke klachten waren er 6 klachten ongegrond en 1 klacht over de grondenbank was gegrond.

In een *algemene categorie* werd 1 klacht geregistreerd die ontvankelijk maar ongegrond was.

In de categorie *natuurinrichting* werd 1 klacht geregistreerd. Deze klacht was onontvankelijk omdat ze anoniem was. In de categorie *landinrichting* werden 3 klachten geregistreerd. Twee van deze klachten waren onontvankelijk omdat de VLM niet bevoegd was voor de aangehaalde problematiek. Eén klacht was ontvankelijk maar ongegrond.

Bij deze ongegronde klacht was verzoeker van mening dat een door een gemeente verleende stedenbouwkundige vergunning voor de bouw van een stal onwettig was en dat de stal onrechtmatig werd uitgebaat. De stal werd gebouwd in het kader van een landinrichtingsproject. De verzoeker was daarnaast van mening dat de VLM onjuiste en misleidende informatie had gegeven. Na onderzoek van de klacht werd vastgesteld dat de VLM correcte informatie heeft gegeven. Voor de aspecten van de klacht waarvoor de VLM niet bevoegd was, werd de verzoeker doorverwezen naar de bevoegde instanties.

Met betrekking tot de *ruilverkaveling* werden 4 klachten geregistreerd. Deze klachten waren ontvankelijk maar ongegrond. Eén ongegronde klacht betrof een ruilverkavelingsproject waarin een verzoeker stelde dat zijn afsluiting was verzakt door de heraanleg van een buurtweg. Na een terreincontrole en onderzoek van het dossier werd vastgesteld dat het verzakkingseffect niet was veroorzaakt door de werken in functie van de heraanleg. Dit effect werd veroorzaakt doordat in de situatie voor de heraanleg het voorbijgaand (landbouw)verkeer dicht bij de afsluiting passeerde. Na de heraanleg werd tussen de afsluiting en de rijweg een berm aangelegd zodat deze rijweg verder van de afsluiting is komen te liggen waardoor de impact van het voorbijgaand verkeerd ook zal gemilderd worden.

De meeste ontvankelijke klachten met betrekking tot de inrichtingsprojecten (landinrichting, natuurinrichting, ruilverkaveling) hadden betrekking op de uitvoering van inrichtingswerken. Deze klachten konden veelal snel en informeel worden opgelost door een tussenkomst van een VLM-medewerker. Dit

betrof dan bijvoorbeeld een terreinbezoek waarbij de situatie ter plaatse werd bekeken met de verzoeker. Hierbij volstond voor de verzoeker doorgaans een verduidelijking van de uitvoeringswijze of een kleine bijsturing; bijvoorbeeld het laten opruimen door de aannemer van een bepaalde werfzone die vuil was geworden door het werfverkeer.

Deze werkwijze sluit aan bij de ruimere aanpak van de communicatie en participatie bij de inrichtingsprojecten: het creëren van een draagvlak. Naast de kennisgevingen en inspraak die voorzien is in de regelgeving (openbare onderzoeken bij de omgevingsvergunning of het milieueffectrapport) worden de belanghebbenden ook los van deze momenten geïnformeerd en betrokken. In de voorbereidende fase gaat dit bijvoorbeeld om infomarkten waarbij het project wordt voorgesteld of interactief traject voor de opmaak van het plan[2]. Tijdens de uitvoeringsfase wordt bijvoorbeeld gedurende de werfperiode een wekelijkse zitdag georganiseerd in de werfkeet. Hier kunnen de belanghebbenden dan terecht kunnen met vragen of opmerkingen over de werken. Na de uitvoering worden de werken bijvoorbeeld ingehuldigd en het eindresultaat voorgesteld aan het grote publiek.

Deze betrokkenheid vormt een verklaring voor het eerder geringe aantal klachten in verhouding tot het aantal inrichtingsprojecten en de omvang van deze projecten.

---

[2] Een voorbeeld van dit laatste is de planvorming voor de herinrichting van het Limburgse dorp Kessenich waarbij de inwoners betrokken werden. Meer informatie over deze werkwijze is terug te vinden op de website van de VLM via deze link.

In de categorie *grondzaken* werd één klacht geregistreerd die ontvankelijk en gegrond was. Het betrof een klacht waarbij de klager zich vragen stelde bij de lange duur van de behandeling van zijn aanvraag tot kapitaalschade. De klager legde hierbij het bewijs voor van zijn aangetekende zending.

Uit onderzoek bleek dat de betrokkene een formulier betreffende de aanvraag tot kapitaalschade had gedownload van de website van de VLM waarop het oude adres van de regionale vestiging stond vermeld als toezendingsadres. Het betrof niet louter een oud formulier met het oude adres, doch een foutief formulier. Immers op het formulier werden alle vestigingen van de VLM met hun adres vermeld. En in de betreffende versie was het adres voor de vestigingen die recenter waren verhuisd wel aangepast naar het nieuwe adres maar dat van de desbetreffende vestiging niet.

Daarnaast werd naar aanleiding van de klacht ook vastgesteld dat het betreffende formulier nog steeds ter beschikking was op de VLM-website. Er was ondertussen wel reeds een recentere versie, doch door middel van een aantal oude koppelingen kwam men nog steeds op het oude formulier terecht. De ombudsnorm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” werd daarom geschonden.

Er werd door de klachtencoördinator een aanbeveling geformuleerd omtrent de opmaak en het opvolgen van de formulieren. Bij de opmaak van formulieren dient er extra aandacht gegeven te worden aan een correcte vermelding van de adressen van de verschillende vestigingen van de VLM. En waarbij men ook de adressen moet controleren van de vestigingen die reeds lange tijd verhuisd zijn. Voor het beheer van formulieren via de website, is het aangewezen dat men kan nagaan op welke wijze een formulier allemaal terug te vinden is. Zodat men, bij een aanpassing van het formulier, er kan voor zorgen dat alle verwijzingen naar het oude formulier aangepast worden. De bevoegde diensten zullen de aanbeveling implementeren in hun werking en de aanbeveling zal ook verspreid worden naar andere afdelingen toe. Het desbetreffende formulier werd ondertussen aangepast.

De verzoeker kon zijn oorspronkelijke aanvraag opnieuw overmaken en die zal in behandeling worden genomen door de VLM.

3.5. Platteland 2018

In totaal werden 3 klachten genoteerd over het thema platteland. De klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op *beheerovereenkomsten*. Al deze klachten waren ontvankelijk en twee ervan waren gegrond en werden opgelost.

Eén ongegronde klacht ging over het feit dat de verzoeker geen beheerovereenkomst kon sluiten. Uit het onderzoek van de klacht bleek dat de VLM de wettelijke bepalingen correct hadden toegepast.

Eén gegronde klacht had betrekking op het feit dat de VLM per vergissing een verkeerde afmeting in een beheerovereenkomst vermeldde. Na onderzoek van de klacht werd geoordeeld dat de verzoeker erop mocht vertrouwen dat de afmeting vermeld in de beheerovereenkomst de correcte afmeting was. De klacht wordt beschouwd als opgelost aangezien de verzoeker geen financieel nadeel heeft geleden door de voormelde vergissing.

De volgende ombudsnormen werden geschonden:
*goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: door een vergissing van een medewerker van de VLM werd de verkeerde afmeting vermeld in de beheerovereenkomst.
*rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen: verzoeker mocht erop vertrouwen dat de afmeting die door de VLM werd vermeld in de beheerovereenkomst de correcte afmeting was.

Eén gegronde klacht had betrekking op de laattijdige betaling van een beheervergoeding. De ombudsnorm 'deugdelijke correspondentie' werd geschonden aangezien de vergoeding niet werd uitbetaald binnen de tijdspanne zoals meegedeeld door de VLM. De klacht is opgelost aangezien de vergoeding snel na ontvangst van de klacht kon worden uitbetaald.

3.6. Algemene klachten 2018

Twee algemene klachten werden ontvangen die onontvankelijk waren omwille van het feit dat de VLM niet bevoegd was. 1 klacht had betrekking tot een luchtvaartmaatschappij met gelijkaardige initialen als de VLM. De klager werd verder doorverwezen naar deze maatschappij. Een andere klacht had betrekking op de taken van de VMSW. Aan de notaris werd meegedeeld dat het voorwerp van de klacht niet tot de bevoegdheid behoort van de Vlaamse Landmaatschappij maar wel van de VMSW. Bij de regionalisatie van de Nationale Landmaatschappij zijn de huisvestingstaken overgedragen aan deze maatschappij. Er werd contact opgenomen met de VMSW om de afhandeling van de klacht verder op te volgen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

De concrete realisaties naar aanleiding van de behandelde klachten en voorstellen tot verbetering van de kwaliteit van dienstverlening zijn opgenomen onder punt 3 van dit verslag.

De klachtencoördinator en de klachtenbehandelaars namen in het afgelopen jaar deel aan een aantal activiteiten rond klachtenbehandeling:

- Voorstelling jaarverslag klachtenmanagement Vlaamse ombudsman, 7 maart 2018;
- Voorlegging en bespreking jaarverslag klachtenmanagement 2018 VLM op de raad van bestuur, de directieraad en de afdelingsraden van de VLM;
- Deelname netwerk klachtenmanagement op 7 maart 2018 "Vlaamse overheid en sociale media";
- Deelname netwerk klachtenmanagement op 29 november 2018 "Heerlijk, helder klachtenmanagement";
- Op het maandelijks dienstoverleg van de juristen is klachten een vast agendapunt waarbij mogelijke verbeterpunten in de klachtenbehandeling worden besproken.

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, …)

De klachtenbehandeling binnen de Vlaamse Landmaatschappij gebeurt niet door één 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.

6. Procedure van de klachtenbehandeling
Dit vult u alleen in als u in 2018 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2018 met klachtenbehandeling begonnen is.

Er is een jaarlijkse actualisatie van de personeelsleden die klachten kunnen registreren in het geïnformatiseerd klachtensysteem waarbij een goede verdeling over de verschillende taken en afdelingen wordt nagestreefd.

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 binnengekregen 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 binnengekregen 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 behandeltijd 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.

<u>Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'</u>

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 steekproefsgewjize 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 intervisie 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 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.

   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. 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.

   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. In het antwoord aan de klager wordt er wel zoveel als mogelijk aan betrokkene uiteengezet waarom bepaalde beleidskeuzes genomen zijn.

   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.

   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.

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 en hebben reeds toelichting geven aan de deelnemers..

II.8. Agentschap ONROEREND ERFGOED

2. Inhoud van de klachten
Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?
Geef per categorie:
- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

1. Beheer

- 11 ongegronde (*redelijkheid en evenredigheid, overeenstemming met het recht, rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen),* 5 gegronde (*doeltreffende algemene informatieverstrekking, overeenstemming met het recht, redelijkheid en evenredigheid)* en 2 deels gegronde (*gelijkheid en onpartijdigheid, redelijkheid en evenredigheid*) klachten
- 6 opgeloste en 1 onopgeloste klachten

2. Subsidiëring

- 2 ongegronde (*overeenstemming met het recht, rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen*) klachten

3. Beschermingen
- 1 ongegronde (*actieve dienstverlening)* klacht

4. Communicatie

- 1 gegronde (*deugdelijke correspondentie*) klacht
- 1 opgeloste klacht

3. Klachtenbeeld 2018
Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

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.

4. Concrete realisaties en voorstellen werking eigen entiteit
Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Naleven termijnen van orde

Zoals vaak in diverse regelgeving zijn ook in het Onroerenderfgoeddecreet- en besluit termijnen van orde terug te vinden. **Concreet wil dit zeggen dat er geen straffen staan op het niet naleven hiervan door het agentschap, maar het is aan te raden deze termijn niet volledig uit te putten, en zeker niet te overschrijden.** Een overheidsinstantie is immers gehouden tot de naleving van zijn eigen wetgeving, zelfs indien hier geen formele straffen op staan.

Uit een concrete klacht bleek dat een premienemer de werken aan zijn beschermde eigendom reeds was gestart voor de toekenning van de erfgoedpremie, wat niet is toegelaten volgens de regelgeving. Deze toekenning werd pas betekend aan de premienemer op de uiterste dag van de termijn voor behandeling. Hierdoor verloor de premienemer zijn recht op een premie. Indien de toekenning zo vroeg mogelijk kan gebeuren na de aanvraag van de premie, kunnen gelijkaardige situaties in de toekomst worden vermeden.

Goede voorbereiding inwerkingtreding nieuwe regelgeving

Uit enkele klachten bleek dat er zowel bij de externe klanten als bij de medewerkers binnen het agentschap zelf veel onduidelijkheid bestond over de nieuwe regelgeving inzake een verplicht energie-audit enerzijds en de vermindering van registratierechten voor beschermd erfgoed anderzijds en de impact hiervan op lopende dossiers. Deze onduidelijkheid werd ondertussen volledig weggewerkt door duidelijke richtlijnen op te maken, maar ondertussen had dit diverse klachten als gevolg.

Het is van groot belang voor de inwerkingtreding van nieuwe regelgeving de impact hiervan op zowel lopende als nieuwe beheersdossiers correct in te schatten en adequaat voor te bereiden. Vooral de erfgoedconsulenten die rechtstreeks contact hebben met de eigenaars van erfgoed moeten weten waar ze aan toe zijn en hoe ze nieuwe regels moeten toepassen. Enige mate van onduidelijkheid hierover kan leiden tot moeilijkheden in het beheersdossier zelf, waar het grootste slachtoffer altijd de externe klant is. Dit veronderstelt onder meer een goede doorstroom van informatie tussen de medewerkers van het agentschap die instaan voor de voorbereiding van nieuwe regelgeving, als de collega's die de nieuwe regelgeving effectief zullen moeten uitvoeren in de dagelijkse praktijk.

Optimaliseren concrete werking van het agentschap Onroerend Erfgoed

Het Infopunt Erfgoed is in werking sinds 1 januari 2018. **Naast de ondersteuning van de klantgerichte processen zijn zij ook het eerste toegankelijk aanspreekpunt voor de klanten van het agentschap**. Ze beantwoorden de vragen van klanten met eenduidige gegevens die direct ter beschikking staan of begeleiden hen op de vernieuwde doelgroepgerichte website. Ook werd er een tool ontwikkeld die het voor hen mogelijk maakt om bij dossiergebonden vragen de klant zonder omwegen in contact te brengen met de specifieke erfgoedconsulent die hun beheersdossier opvolgt en begeleidt.

Uitbouw van een procedure voor verzoeken van betrokkenen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming

De AVG vereist dat elke entiteit van de Vlaamse overheid een procedure uitwerkt voor verzoeken van betrokkenen met betrekking tot hun privacygegevens die de entiteit verwerkt of bijhoudt. **Het agentschap Onroerend Erfgoed heeft deze procedure uitgeschreven en geïntegreerd in de werking van het**

Infopunt Erfgoed.

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,…).

Uit de klachtenbehandeling in 2018 kunnen 2 concrete beleidsvoorstellen worden geformuleerd:

- Er wordt aangeraden aan de verantwoordelijken voor het opstellen van nieuwe regelgeving om zo weinig mogelijk te werken met termijnen van orde. Deze zorgen voor onduidelijkheid en geven het agentschap een ongelijk voordeel tegenover de externe klant;
- Bij het opstellen van nieuwe regelgeving moet rekening worden gehouden met de concrete impact hiervan in de praktijk en moet deze vooral tijdig en op een duidelijke manier worden doorvertaald naar de collega's die instaan voor de uitvoering en opvolging van concrete dossiers.

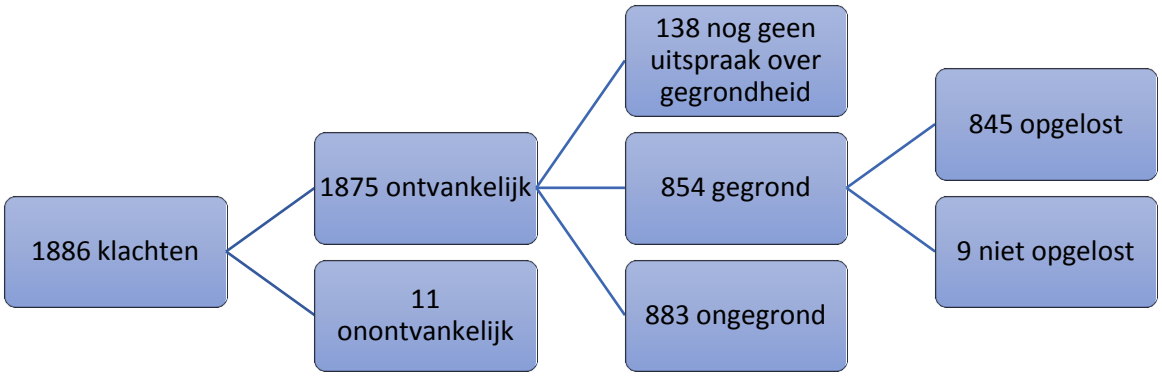
II. 9. DE WATERGROEP

Voorafgaande opmerking:

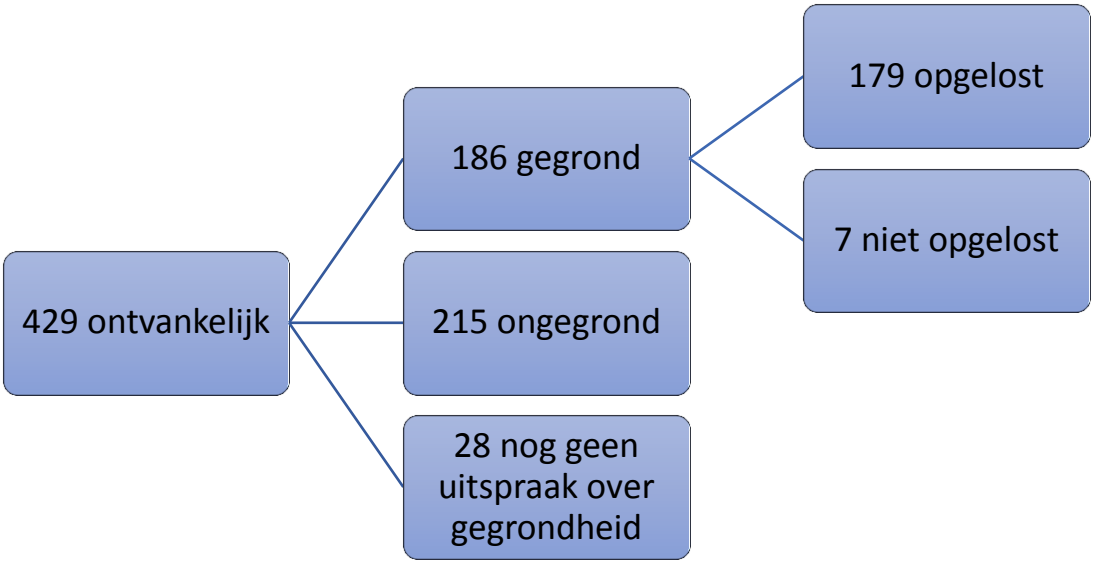
Bij het afsluiten van dit klachtenrapport waren 138 klachten nog niet volledig afgehandeld.

Het rapport geeft de stand van zaken op datum van 7.1.2019 weer.

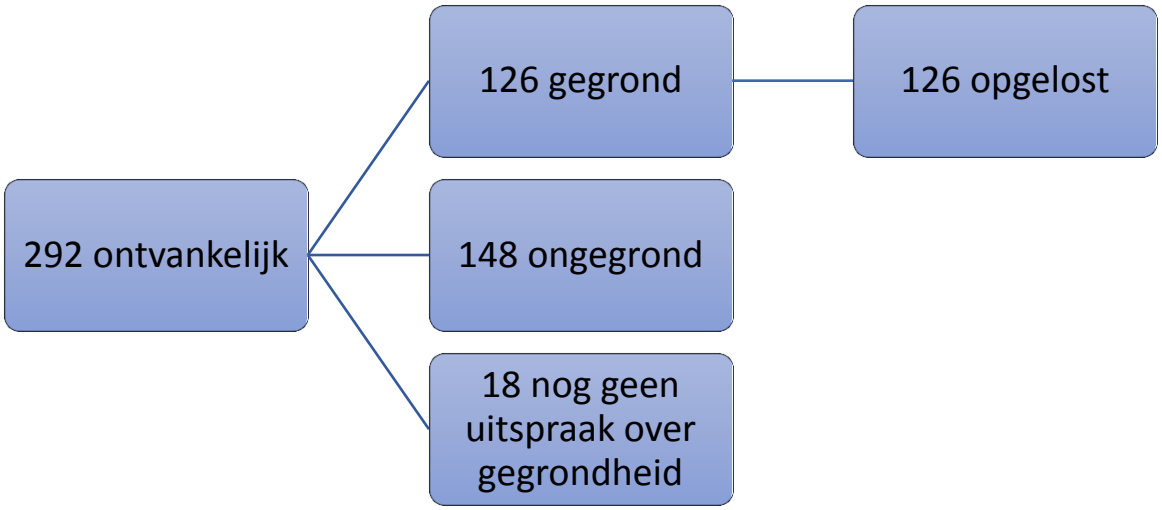
Klachten van De Watergroep (totale cijfers)



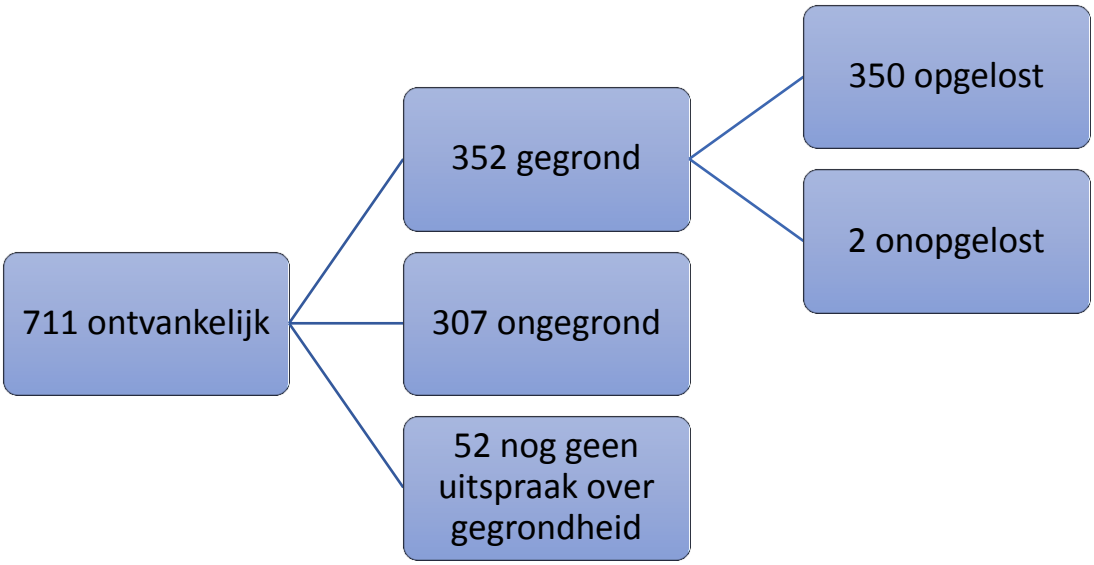
Klachten De Watergroep West-Vlaanderen



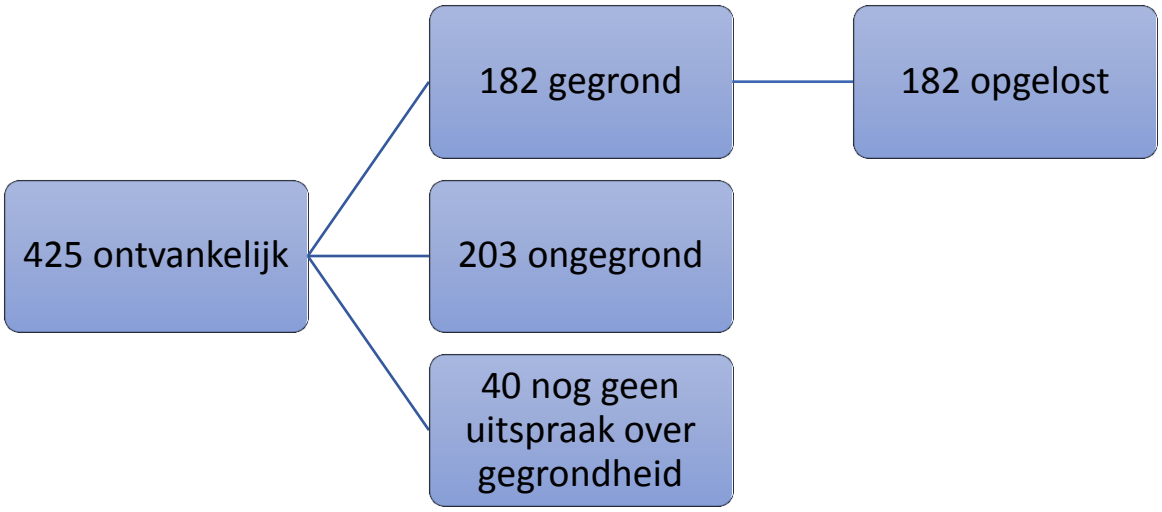
Klachten De Watergroep Oost-Vlaanderen

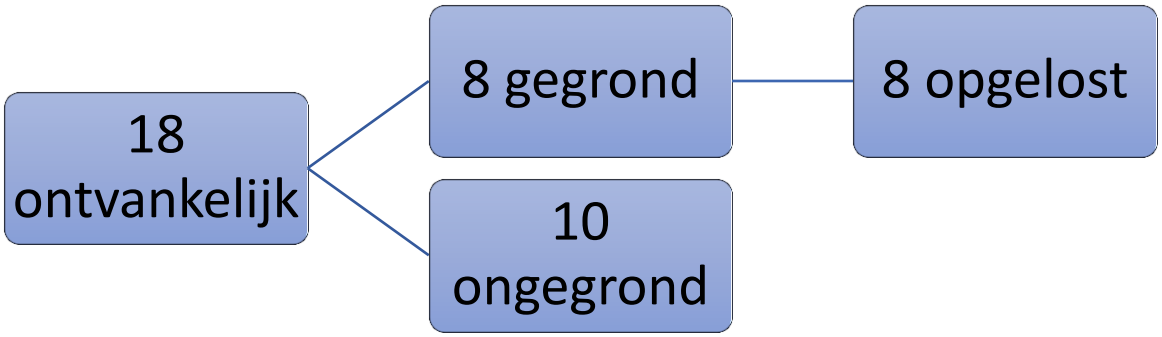


Klachten De Watergroep Vlaams-Brabant



Klachten De Watergroep Limburg





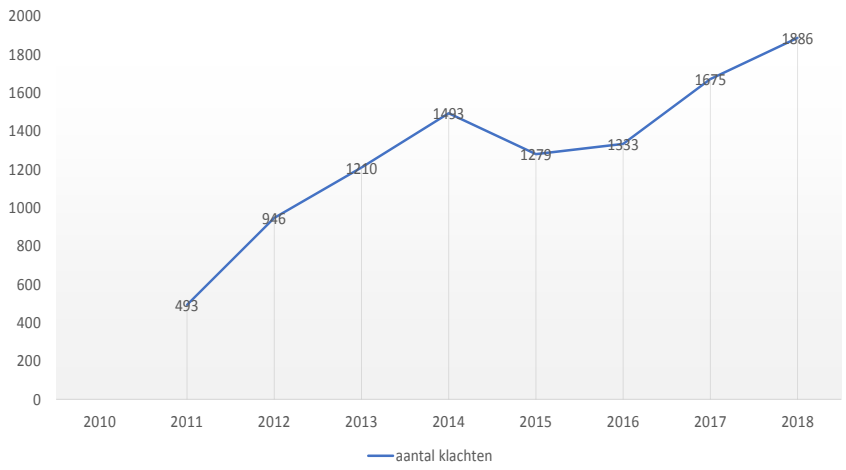
Vergelijking kwantitatieve gegevens 2011 – 2018

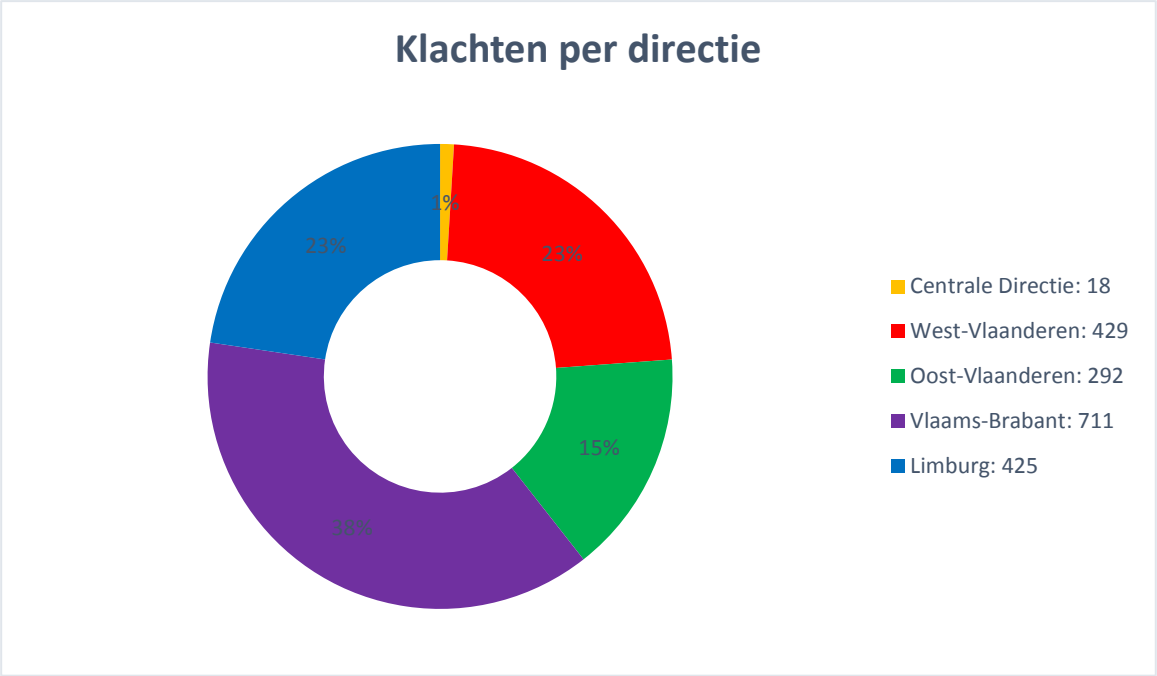
	2013	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Totaal aantal klachten	1210	1493	1279	1333	1675	1886
Totaal aantal ontvankelijke klachten	**2012**	1483	1275	1310	1614	1875
Totaal aantal ongegronde klachten	778	859	664	678	982	883
Totaal aantal gegronde klachten	404	624	611	632	632	854
Nog geen beslissing						138

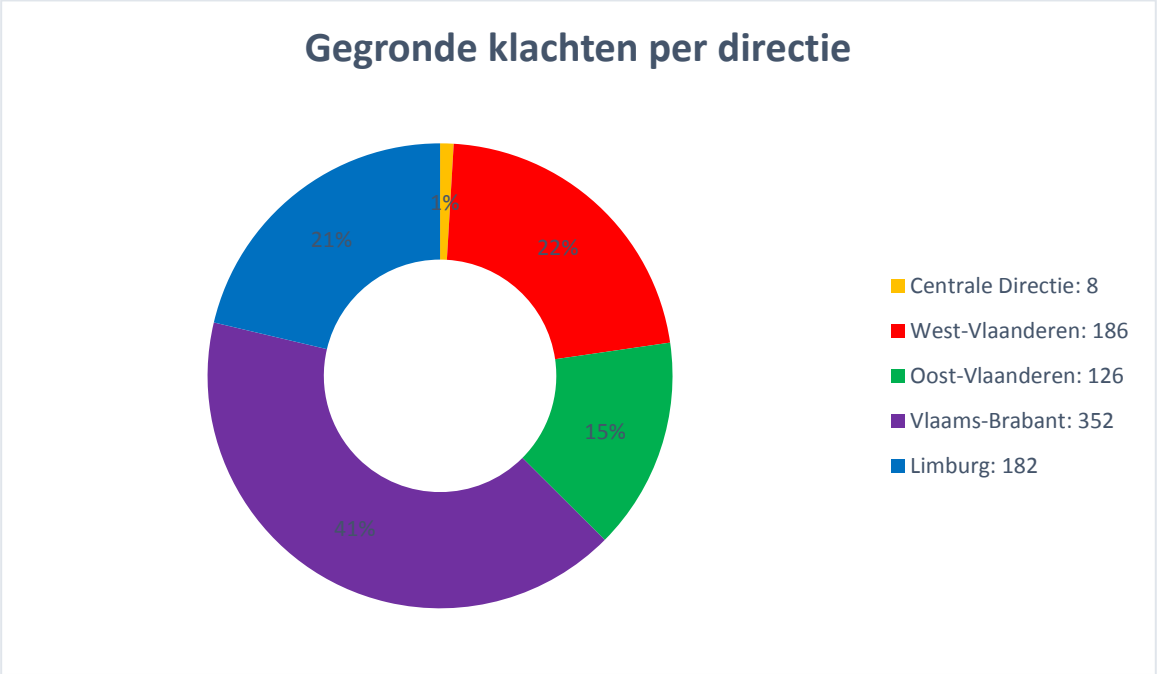
In 2017 was 39 % van de ontvankelijke klachten ook gegrond. In 2018 is dat percentage (op basis van voorlopige cijfers) gestegen tot 45 %.

In 2017 werden 0,474 gegronde klachten per duizend klanten genoteerd. In 2018 (voorlopig) 0,636 gegronde klachten per duizend klanten.

Aantal klachten





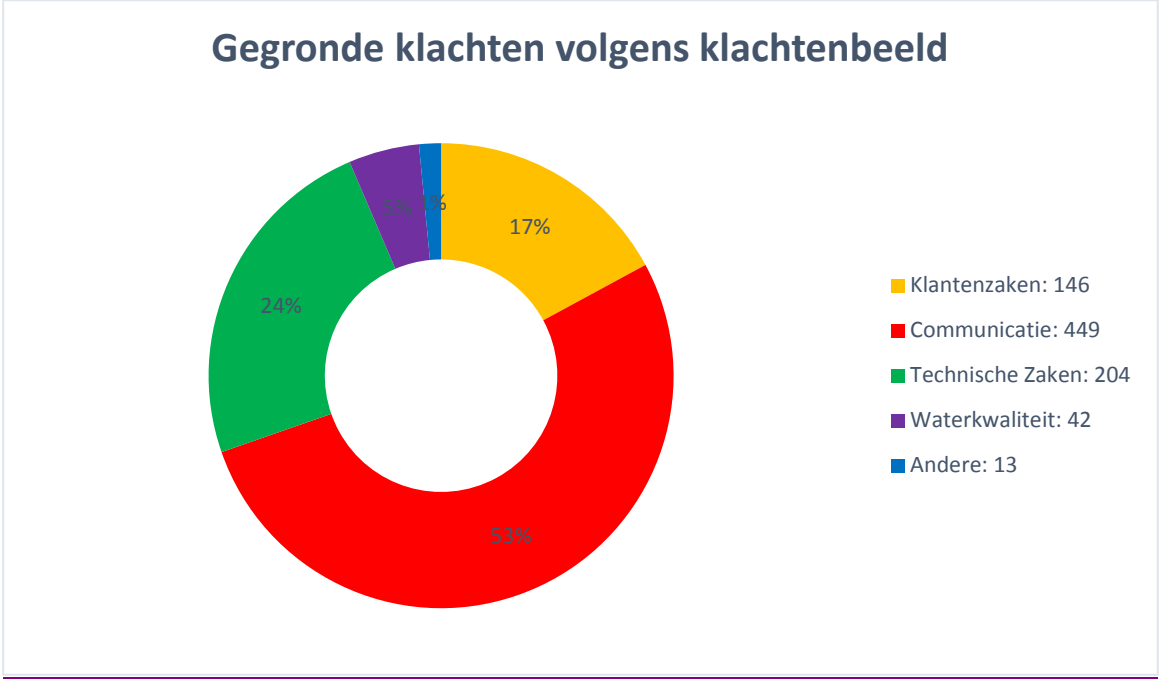


Klachtenbeeld 2018

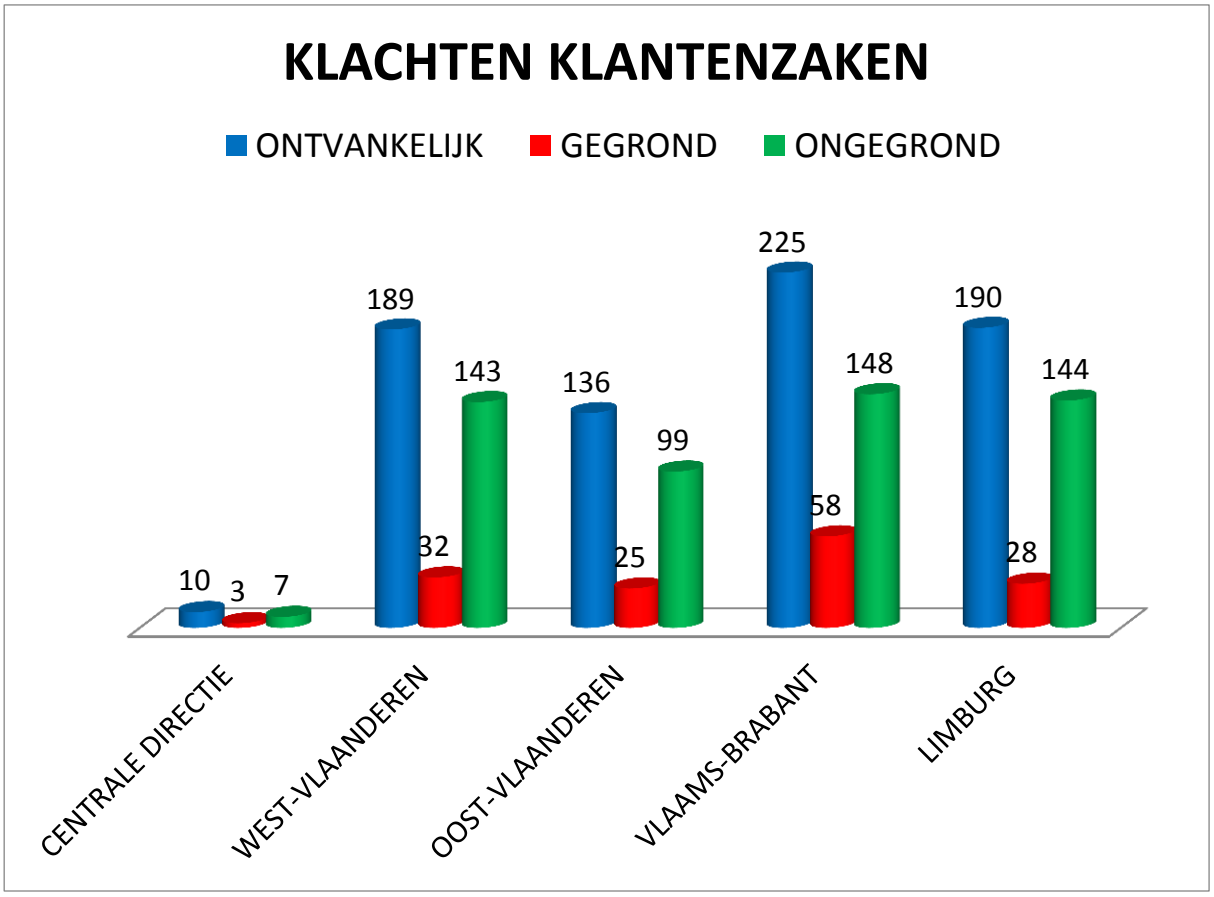
		Gegrond	Ongegrond
Klantenzaken	Aanmaningskosten + onterechte aanmaning	5+4	194+13
	Afsluiting wegens wanbetaling	2	4
	Aanrekening afvoerbijdrage	0	3
	Berekening gratis verbruik	0	0
	IBA in collectief beheer	0	0
	Kostprijs gemiste afspraak	1	0
	Laattijdige terugbetaling	6	9
	Onjuiste facturatie	62	118
	Onverwerkte verhuismelding	12	61
	Principe van de tussentijdse facturatie	1	4
	(retroactieve) facturatie aan eigen waterwinners	0	0
	Vaste vergoeding per wooneenheid	0	0
	Verhoogd verbruik	24	88
	IBA	0	3

	Laattijdige activering domiciliëring	2	1
	Sociale vrijstelling saneringsbijdrage	0	4
	Andere	25	33
	Vergoeding eigen waterwinning	2	4
Communicatie	Afspraak niet nageleefd	18	5
	Slechte werking indexweb	0	0
	Onvoldoende of verkeerde info op website	1	0
	Laattijdig beantwoorden van correspondentie	38	9
	Leveringsonderbreking zonder verwittiging	52	60
	Onjuiste of onvoldoende informatie	210	70
	Onvoldoende info over (on)drinkbaarheid	4	1
	Onvriendelijke medewerkers	82	6
	Slechte telefonische bereikbaarheid	40	5
	Taalwetgeving	2	1
	Andere	2	10
Technische zaken	Laattijdige wateraansluiting	22	7
	Laattijdige rioolaftakking	5	1
	Geen alternatieve waterlevering voorzien	2	15
	Laattijdig stoepherstel	48	2
	Slecht stoepherstel	45	22
	Slecht uitgevoerd werk	26	33
	Te lage druk	25	14
	Te hoge druk	1	4
	Te hoge kostprijs (diensten en materialen)	2	10
	Andere	28	28
Waterkwaliteit	Roest	19	5
	Chloor	1	2
	Kalk	1	11

	Andere	21	19
Andere		13	4



Klantenzaken



aanmaningskosten + onterechte aanmaning

	2017	2018	
Ontvankelijk	217	216	
Gegrond	14	9	

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 2017 waren er 9 klachten gegrond. Er is evenwel een duidelijke stijging van het aantal ontvankelijke doch ongegronde klachten, nl. van slechts 51 in 2016 naar 207 in 2018. De berichten die over dit onderwerp verschenen in de media liggen wellicht aan de oorsprong van de toename van het aantal (ongegronde) klachten.

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. 4 klachten waren gegrond, 13 klachten ongegrond.

Afsluiting wegens wanbetaling

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	11	16	14	8	9	6
Gegrond	2	5	2	2	2	2

Uit de evolutie van het aantal klachten over de onderbreking van de waterlevering wegens wanbetaling blijkt opnieuw dat de LAC-procedure goed gekend is door de klantendiensten en correct gevolgd wordt.

In 2 van de 6 dossiers was de klacht gegrond. In één dossier werd de LAC procedure toegepast omwille van het herhaaldelijk niet doorgegeven van de meterstanden. Na onderzoek bleek dat de klant wel degelijk zijn meterstanden had meegedeeld. In het andere dossier werd ten onrechte de heropening van de drinkwateraftakking geweigerd nadat met de klant een afbetalingsregeling werd opgestart.

Aanrekening afvoerbijdrage

In deze categorie werd, net als de vorige jaren, geen enkele gegronde klacht genoteerd.

Berekening gratis verbruik

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	11	11	4	6	0	0
Gegrond	5	6	3	0	0	0

In deze categorie werden, net als vorig jaar geen klachten meer ontvangen. Door de invoering van de nieuwe tariefstructuur en de afschaffing van het gratis verbruik zal deze categorie wellicht uitdoven. Klachten omtrent de bepaling van het aantal gedomicilieerde personen (gezinskorting en bepaling van de schijfgrens) worden ondergebracht bij de categorie *onjuiste facturatie.*

Laattijdige terugbetaling

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	27	21	26	33	21	15
Gegrond	17	8	11	28	8	6

Het gaat hier om klachten van klanten die van oordeel zijn dat zij te lang dienden te wachten op de terugbetaling van een tegoed (creditnota) of na melding van betaling van een compensatie. Bij 6 van de 15 klachten oordeelde de klachtendienst dat de redelijke (terug)betalingstermijn inderdaad werd overschreden. In deze categorie is er een duidelijke daling van het aantal gegronde klachten.

Kostprijs van een gemiste afspraak

	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	5	3	2	1	1
Gegrond	4	2	1	1	1

De Watergroep rekent een kostprijs van 79,45 euro (incl. BTW) aan voor een gemiste afspraak/nutteloze verplaatsing, in de gevallen voorzien in het Bijzonder waterverkoopreglement. Er werd slechts 1 klacht ingediend die gegrond was omdat het mislopen van de afspraak niet door de klant werd veroorzaakt.

Onjuiste facturatie

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	106	148	95	144	199	201
Gegrond	32	32	27	51	50	62

Klachten over onjuiste facturatie betreffen voornamelijk problemen met te hoge ramingsfacturen (wanneer de klant geen meterstanden doorgeeft, wanneer de watermeter is stilgevallen, …), de aanrekening van vaste vergoeding in geval van leegstand, de toepassing van de nieuwe tariefstructuur (gezinskorting), factuurbedrag komt niet overeen met offerteprijs van werken, …

62 van dergelijke klachten werden door de klachtendienst als gegrond beoordeeld.

Onverwerkte verhuismelding

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	50	48	58	65	67	78
Gegrond	3	6	18	22	18	12

Klanten die facturatie blijven ontvangen voor verbruik op een vorig adres menen vaak dat de oorzaak hiervan bij De Watergroep ligt. Slechts een klein deel van deze klachten is evenwel gegrond. Vaak verhuizen klanten zonder daarbij de nodige formaliteiten te vervullen en de nodige gegevens te bezorgen aan De Watergroep waardoor er geen (correcte) eindafrekening kan worden gemaakt.

Slechts 15 % van de klachten in deze categorie was gegrond.

Tussentijdse facturatie

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	3	5	1	0	2	5
Gegrond	1	0	0	0	0	1

Over de tussentijdse facturatie werden in totaal 5 klachten ingediend, waarvan 1 gegrond. De klant wenste het bedrag van de tussentijdse aanrekeningen niet aan te passen aan nieuwe jaarafrekening. De klachtendienst adviseerde hier om het bedrag van de vorige tussentijdse aanrekeningen aan te houden.

Facturatie eigen waterwinners

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	24	23	23	4	8	6
Gegrond	2	15	4	1	3	2

In deze categorie werden in totaal 6 klachten ingediend. 2 klachten waren gegrond omdat er werd gefactureerd op basis van foutieve heffingsgegevens.

IBA

Het betreft hier klachten van klanten die menen dat zij onterecht een factuur ontvangen voor het gebruik van een individuele behandelingsinstallatie voor afvalwater in beheer bij de gemeente of de rioolbeheerder.

In 2017 werd er in deze categorie 1 ongegronde klacht ingediend.

In 2018 waren 3 klachten ontvankelijk, doch ongegrond.

verhoogd verbruik

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	76	62	57	90	124	125
Gegrond	10	11	8	8	15	24

Het aantal klachten over een verhoogd verbruik blijft ongeveer stabiel. Het percentage gegronde klachten steeg echter tot 19 % tegenover slechts 9 % in 2016

De toepassing van artikel 19 van het Algemeen waterverkoopreglement en meer bepaald de interpretatie van "gedeelte abnormaal hoog volume" zorgt voor discussies tussen klanten en klantendiensten.

De klachtendienst stelt echter vast dat de meeste aanvragen voor herberekening aan lekverliestarief in eerste instantie werden afgewezen omdat de klanten onvoldoende info ter beschikking stelden (oorzaak van het lek, herstelfactuur, …). Deze dossiers konden na tussenkomst van de klachtendienst vervolledigd worden zodat de klanten alsnog een factuurherziening ontvingen.

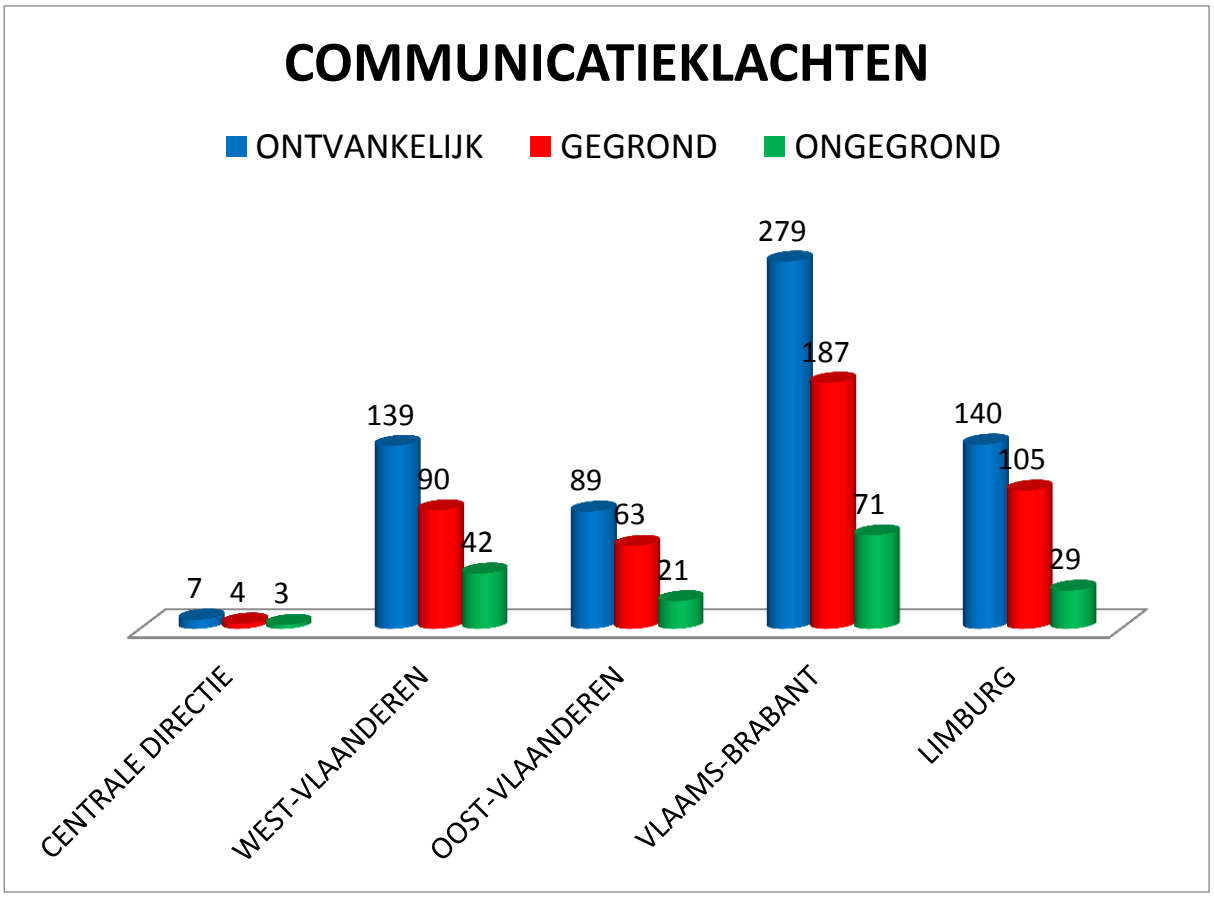
Laattijdige activatie domiciliering

In deze categorie zijn er 3 ontvankelijke klachten waarvan 2 gegrond. Het gaat hier om vertraging bij de verwerking van de aanvragen.

Sociale vrijstelling (saneringsbijdrage)

In deze categorie zijn er 4 ontvankelijke klachten waarvan geen enkele gegrond. Het betreft hier klachten van klanten die niet de nodige info hadden doorgegeven aan de klantendiensten.

Communicatie



Afspraak niet nageleefd

	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	17	22	15	21	24
Gegrond	14	12	12	15	18

Bij 75 % van de ontvankelijke klachten moest de klachtendienst vaststellen dat de klant terecht een klacht indiende omdat een afspraak niet werd nageleefd. Er zal een bijzondere inspanning moeten geleverd worden door zowel administratieve als technische diensten om dit percentage naar beneden te halen.

Slechte werking indexweb

	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	0	1	0	0	0
Gegrond	0	1	0	0	0

Onvoldoende info website

	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	0	5	0	2	1
Gegrond	0	4	0	0	1

Laattijdige beantwoording van briefwisseling

	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	34	64	85	69	51
Gegrond	21	37	68	50	38

Het aantal gegronde klachten in deze categorie is merkbaar afgenomen. De klantendiensten hebben in 2018 een duidelijke inspanning geleverd om briefwisseling binnen redelijke termijnen te beantwoorden.

Leveringsonderbreking zonder verwittiging

	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	54	51	72	68	118
Gegrond	23	26	21	22	52

In deze categorie steeg het percentage gegronde klachten van 32 % in 2017 tot 43 % in 2018.

Een onderbezetting van de technische diensten wordt aangehaald als de oorzaak dat niet steeds consequent en tijdig kan verwittigd worden van geplande onderbrekingen van de watertoevoer. Mogelijks kan een uitbreiding van meldingen via website en verwittiging via mail, sms, enz.….hier een verbetering brengen in de toekomst.

Onjuiste of onvoldoende informatie

	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	262	266	140	243	300
Gegrond	156	145	93	124	210

In deze categorie is het aantal gegronde klachten merkbaar toegenomen. De klachtendienst oordeelde dat bij 70 % van de klachten er inderdaad sprake was van ontoereikende informatieverstrekking. Vaak is de drukte op de klantendiensten een struikelblok. Klantendienstmedewerkers hebben onvoldoende tijd om een omstandige en aangepaste uitleg te geven aan de klant waardoor deze zich (dikwijls terecht) onvoldoende gehoord voelt en met onvoldoende of onbegrepen info op zijn honger blijft zitten.

Onvoldoende info ondrinkbaarheid water

	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	8	2	118	1	5
Gegrond	4	0	51	1	4

Onvriendelijke medewerkers

	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	163	87	107	121	92
Gegrond	156	77	97	111	82

De klachten in deze categorie gaan voor het eerst sinds 2015 weer in dalende lijn. Ook het aantal gegronde klachten daalde aanzienlijk in deze categorie. De opleidingen over klantvriendelijkheid werpen hun vruchten af. De klachtendienst hoopt dan ook dat deze positieve trend zich blijft doorzetten.

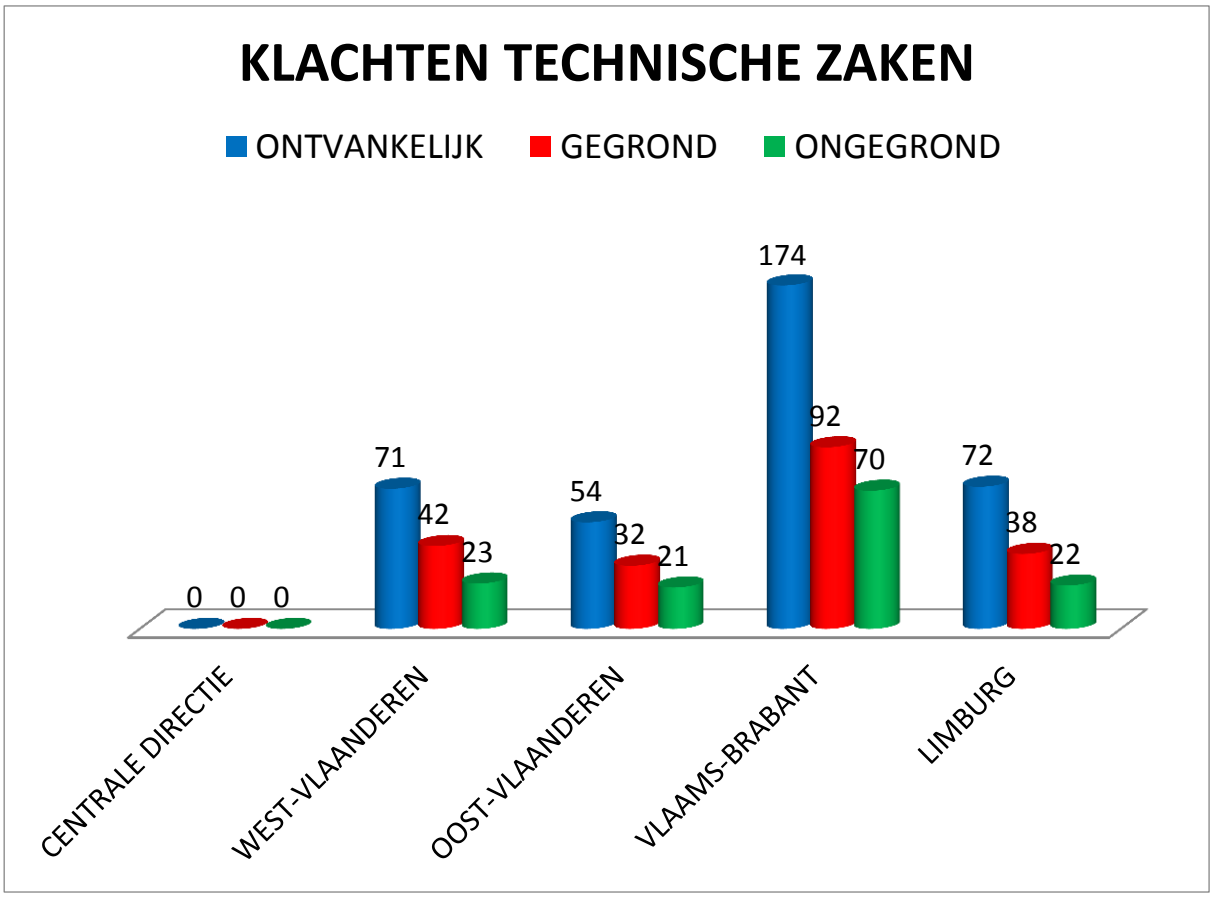
Slechte telefonische bereikbaarheid

	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	20	28	45	23	47
Gegrond	19	25	45	17	40

In deze categorie stellen we helaas een stijging van het aantal klachten vast met 104%. Het percentage gegronde klachten steeg van 74 % naar 85 %.

Een reorganisatie van het klantencenter, gepland in 2019, moet de telefonische bereikbaarheid merkbaar verbeteren.

Technische zaken



Laattijdige uitvoering wateraftakking

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	5	7	14	25	25	34
Gegrond	1	3	9	16	14	22

Het percentage gegronde klachten in deze categorie steeg van 20 % in 2013 naar 65 % in 2018. De vertraging in de afhandeling van de aanvragen voor nieuwe of te vernieuwen drinkwateraftakkingen doet zich zowel in de administratieve als de technische diensten voor evenals bij de uitvoerende aannemers. De in 2019 geplande reorganisatie van de betrokken diensten bij De Watergroep zou moeten leiden tot een verbetering van dit probleem.

Laattijdige uitvoering rioolaansluiting

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	1	1	3	2	3	6
Gegrond	1	0	2	1	2	5

Geen alternatieve waterlevering voorzien bij onderbreking van de watertoevoer door werken

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	24	24	6	5	16	17
Gegrond	1	0	4	0	6	2

Laattijdig herstel van stoep, oprit, …

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	23	10	17	13	84	55
Gegrond	21	5	14	12	50	48

slecht herstel van stoep, oprit, …

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	27	18	29	12	44	73
Gegrond	25	14	20	9	12	45

De klachten over laattijdig en vooral slecht herstel van stoepen, opritten, … na uitvoering van werken gaan sterk in stijgende lijn. Van 27 % gegronde klachten in 2017 naar 62 % in 2018.

Het betreft hier quasi steeds werken die werden uitgevoerd door aannemers die werken in opdracht van De Watergroep. Er dient dringend werk te worden gemaakt van een beoordelingstraject met daaraan gekoppeld een beloning/bestraffingssysteem, hetgeen de aannemers zou moeten aanzetten tot meer aandacht voor deze problematiek.

Slecht uitgevoerd werk

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	35	34	36	33	44	64
Gegrond	24	18	17	19	13	26

Met een stijging van 30 % gegronde klachten in 2017 naar 41 % in 2018, is ook voor deze klachtencategorie een sensibilisering van de aannemers en eigen technisch personeel dringend noodzakelijk.

Te hoge druk op de leiding

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	3	1	0	4	3	5
Gegrond	1	0	0	2	0	1

Te lage druk op de leiding

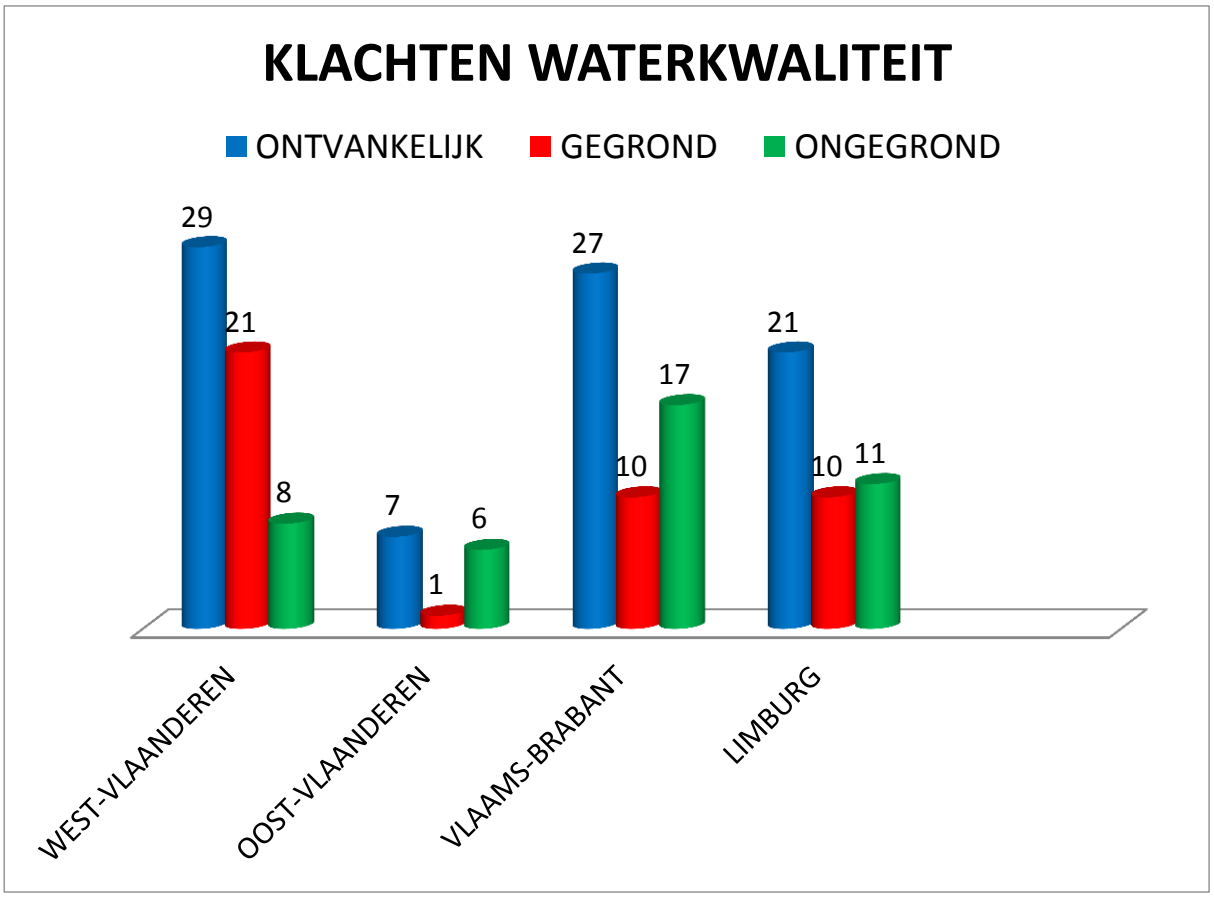
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	19	20	16	21	25	40
Gegrond	13	15	9	13	15	25

De klachten in deze categorie betreffen meestal klachten inzake tijdelijk verlaagde druk tijdens uitvoering van werken in de buurt of bij spoeling van de leidingen. In 25 gevallen oordeelde de klachtendienst dat er sprake was van abnormaal grote hinder gedurende een langere periode.

Te hoge offerteprijs (materialen en diensten)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ontvankelijk	7	7	8	7	17	13
Gegrond	1	3	3	0	5	2

Waterkwaliteit



Net als de voorgaande jaren blijft West-Vlaanderen kampen met de plaatselijke problematiek van een verouderd leidingennet met problemen over roest in het water tot gevolg. Een gestadige vervanging van deze leidingen zorgt echter stilaan voor een vermindering van het aantal klachten in deze regio.

De meeste kwaliteitsklachten hebben te maken met een tijdelijke kwaliteitsvermindering door calamiteiten en uitvoering van werken op de leidingen.

Einde 2017 – begin 2018 waren er in de provincie Vlaams-Brabant, regio Zoutleeuw, heel wat klachten over kalk in het drinkwater. De klachten werden veroorzaakt doordat De Watergroep - naar aanleiding van werken aan de deelonthardingsinstallatie van De Watergroep in Zoutleeuw - had gecommuniceerd dat de klanten geen maatregelen dienden te nemen tijdens de periode dat de onthardingsinstallatie buiten gebruik was. De uitdienstneming duurde langer dan verwacht en de afregeling van bepaalde apparaten bleek wél noodzakelijk. De schadelijke gevolgen van deze foutieve communicatie werden in 2018 vergoed in 200 dossiers. Er werd een totaal bedrag van 70.000 euro betaald als schadevergoeding.

Deze klachten werden behandeld door de schadedienst en zijn daardoor niet in de statistiek van de klachtendienst opgenomen.

OPVOLGING ACTIEPLAN

In 2018 heeft De Watergroep “klantvriendelijkheid” expliciet toegevoegd aan de verklaringen die haar bedrijfsvisie uitdrukken. Ook een publiek drinkwaterbedrijf moet immers klantgericht denken en handelen, ook al zijn de klanten grotendeels “gebonden klanten”.

De Watergroep onderging in 2018 een reorganisatie dewelke in 2019 zal worden afgerond. Een grondige herinrichting van het klantencontactcenter is een belangrijk onderdeel van deze reorganisatie die er op gericht is de service aan de klanten sterk te verbeteren door een betere bereikbaarheid, snellere infoverspreiding, enz. Een uniforme en klantvriendelijke frontofficedienstverlening voor alle klanten van De Watergroep, ongeacht hun woonplaats, is de uiteindelijke betrachting van deze hervorming.

In 2018 werden de vernieuwde website en het e-loket in gebruik genomen. Hier kunnen klanten zelf een aantal administratie verrichtingen doen waardoor de administratieve afhandeling van bijvoorbeeld verhuizingen veel vlotter kan verlopen. In 2019 zal ook verder worden ingezet op de elektronische facturatie in het voordeel van de klanten. Ook de digitale dossieropvolging (waarbij de klant online de stand van zijn dossier kan raadplegen) is een van de actiepunten.

Begin januari 2018 werden 193.000 nieuwe klanten uit de Vlaamse Rand rond Brussel verwelkomd. De Watergroep heeft de nodige acties ondernomen om de Franstalige klanten in de faciliteitengemeenten gepaste service aan te bieden.

In 2019 zal De Watergroep verdere stappen zetten op de ingeslagen digitale weg hetgeen ook ten goede moet komen aan de klantenservice. Proefprojecten voor het gebruik van slimme meters met bijhorende communicatietechnologie zijn volop in uitvoering.

Op technisch vlak wordt er gestaag gewerkt aan de vernieuwing van verouderde leidingnetten met het oog op vermindering van klachten over lekken en een mindere waterkwaliteit.

Alle voormelde projecten hebben als doel de service aan de klanten te optimaliseren.

De voorgaande jaren waren de volgende problematieken ook reeds aandachtspunten, nl. slecht herstel van privé eigendommen na werken en de informatiedoorstroom bij de klachtenbeantwoording. In 2018 is er nog geen verbetering vastgesteld. Deze verbeterpunten worden dus opnieuw meegenomen in het actieplan voor 2019.

Op het vlak van uitvoering van werken bij de klanten thuis, is er nog heel wat werk voor de boeg. Er zal een procedure worden uitgewerkt om eigen technisch personeel én uitvoerende aannemers te beoordelen op hun al dan niet klantgericht handelen en daaraan de gepaste gevolgen te verbinden.

De verbetering van de informatiedoorstroom vanuit de plaatselijke diensten in het kader van de klachtenbehandeling zal worden meegenomen in de reorganisatie van de regionale technische dienstencentra.

II.10. Departement Omgeving

2. Inhoud klachten

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten

Categorie	# gegronde klachten	# deels gegronde klachten	#ongegronde klachten
Handhaving	7	3	4
Omgevingsloket	4	3	2
Dierenwelzijn	4	0	3
Rechtsonzekerheid GRUP	1	0	0
Ontbreken MER, geen weet van openbaar onderzoek	0	1	0
Onterecht positief advies bij vergunningverlening	0	0	1
Erkend technicus niet op lijst	1	0	0
foute informatie over beroepsprocedure	1	0	0

- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;

Categorie	# opgeloste klachten	# deels opgeloste klachten	#onopgeloste klachten
Handhaving	2	4	4
Omgevingsloket	0	3	4
Dierenwelzijn	3	0	1
Rechtsonzekerheid GRUP	0	0	1
Ontbreken MER, geen weet van openbaar onderzoek	0	0	1
Erkend technicus niet op lijst	1	0	0
foute informatie over beroepsprocedure	1	0	0

- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Ombudsnorm	1	4	7	10	11	13
Handhaving	1	7	1	0	1	0
Omgevingsloket	3	0	2	2	0	0
Dierenwelzijn	0	0	0	0	0	3
Rechtsonzekerheid GRUP	0	1	0	0	0	0
Ontbreken MER, geen weet van openbaar onderzoek	0	0	0	0	1	0
Erkend technicus niet op lijst	0	0	1	0	0	0
foute informatie over beroepsprocedure	0	0	0	1	0	0

3. Klachtenbeeld 2018

2018 was het eerste volledige werkjaar van het nieuwe Departement Omgeving, ontstaan uit de fusie tussen de departementen LNE en Ruimte Vlaanderen. Er werden in totaal 47 klachten geregistreerd. Dat zijn er 16 meer dan in 2017. Van de 47 klachten werden er 45 binnen de 45 dagen beantwoord. Voor 2 klachten lukte het niet die termijn te respecteren. De klagers kregen gemiddeld na 13 dagen een antwoord. Eén klacht bereikte het departement via het kabinet, 29 kwamen rechtsreeks van de burger en 17 via de Vlaamse ombudsdienst.
Twaalf klachten waren onontvankelijk. Dat zijn vaak klachten over de werking van het lokaal bestuur. Eén klacht was anoniem en een andere klager vergat de bijlage mee te sturen. Op de vraag om die alsnog te bezorgen, kwam geen antwoord.
Van de 35 ontvankelijke klachten waren er 17 gegrond, 7 deels gegrond en 11 ongegrond.

Het departement heeft een breed scala aan taken en bevoegdheden maar dat weerspiegelt zich niet meteen in het klachtenbeeld. Een meerderheid van de ontvankelijke klachten kan geclusterd worden in 3 groepen: handhaving (14, waarvan 10 (deels) gegrond), het Omgevingsloket (9, waarvan 7 (deels) gegrond) en dierenwelzijn (7, waarvan 4 (deels) gegrond).

3.1. Handhaving

De klachten over handhaving slaan zowel op een gebrek aan handhaving als op een te streng optreden of beboeten. Sommige klachten over een gebrek aan handhaving betekenen niet altijd dat de handhavers geen gevolg zouden geven aan een melding of klacht. Vaak heeft het ermee te maken dat handhavers wel tussentijds stappen ondernemen maar hier te weinig over informeren. Om dit te vermijden loopt nu het project “evaluatie en optimalisatie klachtenbeheersysteem”. Het project zet o.a. in op een actievere communicatie over de opvolging van meldingen die de afdeling Handhaving ontvangt.
Van de 10 gegronde klachten waren 2 klachten het gevolg van een langdurig afwezige collega

waarvoor geen back-up geregeld was. Dat leidde in één geval tot het bezoek van een deurwaarder ondanks een tijdig uitvoeren van het vonnis. Intussen werden afdelingsinterne aanpassingen geïmplementeerd rond verantwoordelijkheden in het zgn. na-traject. Dat wordt nu decentraal door meerdere stedenbouwkundige gewestelijke inspecteurs opgevolgd.
Er was ook een klacht die deels sloeg op het te lang uitblijven van de terugbetaling van het rolrecht. Die procedure werd sindsdien verfijnd en resulteert nu in een vlottere en snellere terugbetaling.
Een ander algemeen pijnpunt slaat op de communicatie over de handhavingsprioriteiten ruimtelijke ordening. In het kader van de campagne "heerlijk helder" werd een standaardantwoord opgemaakt voor meldingen van feiten die niet onder de handhavingsprioriteiten ruimtelijke ordening vallen zoals bepaald door de bevoegde minister. Met een heldere en correcte formulering wordt nu doorverwezen naar de lokale besturen.

3.2. Omgevingsloket

Op 1 januari 2018 trad het nieuwe Omgevingsloket in werking. Op die dag gingen alle steden en gemeenten in Vlaanderen van start met de omgevingsvergunning en konden geen aanvragen meer in het loket Digitale Bouwaanvraag ingevoerd worden. De omgevingsvergunning verenigt en vervangt de stedenbouwkundige vergunning en de milieuvergunning. De vergunningsaanvraag gebeurt digitaal via het Omgevingsloket. Het samengaan van de start van het Omgevingsloket en de strengere EPB-regeling was een ongelukkig toeval.
Er werd verwacht dat deze ingrijpende verandering tot heel wat klachten zou leiden. Toch is dat meegevallen. Het aantal klachten in het kader van het klachtendecreet beperkte zich tot 9. Dat heeft ongetwijfeld te maken met een sterke inzet op een performante helpdesk.
Van de 9 klachten waren er 2 ongegrond. De klagers van de ongegronde klachten riepen een zogenaamde onbetrouwbaarheid van het systeem in om niet onder de strengere EPB-regeling te vallen.

De gebruiksonvriendelijkheid van het loket kwam – in grote lijnen – in 6 van de 9 klachten terug. Enkele klachten haalden meerdere mankementen aan: zo kwam in 2 klachten ook de onduidelijkheid over de beroepsmogelijkheden terug. In de ene klacht ging het over het niet vermelden van de beroepsinstantie en een foute weergave van de beroepstermijn bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen. Een complexe regelgeving – algemeen en voor de beroepsmogelijkheden in het bijzonder – komt de gebruiksvriendelijkheid van het loket niet ten goede. De beroepsmodaliteiten zijn ingewikkeld en vaak niet zomaar te vatten in één datum en één beroepsinstantie. Vanaf 25 februari e.k. zal een duiding bij de wetteksten in het publiek loket beschikbaar zijn. In de andere klacht ging het over een onjuiste formulering van de uiterste datum van beroepsmogelijkheid. Het loket toont de datum "einde beroepstermijn tot". Dat betekent dat de beroepstermijn vervalt op de dag ervoor om 00:00u. Taalkundig en juridisch is dat correct maar om misverstanden in de toekomst te vermijden, wordt dat in een volgende release aangepast naar de vermelding "tot en met".

Om de klantvriendelijkheid van de toepassing te verhogen, werd in het voorjaar 2018 de zgn. "snelinvoer" uitgerold. Hierdoor moeten burgers bij kleine aanpassingen in en rond de woning het uitgebreide proces van het Omgevingsloket niet meer doorlopen. In 2019 staan nog heel wat aanpassingen aan het loket op de planning. Stuk voor stuk zouden ze moeten bijdragen tot meer tevredenheid bij de gebruikers. Al blijft de complexe regelgeving een pijnpunt.

3.3. Dierenwelzijn

Zeven klachten, waarvan 4 gegrond, hadden betrekking op de bevoegdheid dierenwelzijn.

Dierenwelzijn is hot, genereert veel media-aandacht en bijgevolg ook een massa aan meldingen. Meldingen en algemene vragen komen allemaal in dezelfde mailbox terecht. Het opvolgen en beheren van die mailbox is een aandachtspunt, ook de registratie en opvolging van de meldingen. Er werden in 2018 heel wat inspanningen gedaan om hieraan te remediëren. Vooreerst werd de 1700 ingeschakeld om de eerstelijnsvragen op te vangen en de brieven van dierenwelzijn werden in het kader van de campagne "heerlijk helder" geredigeerd. Het vakjargon werd eruit gehaald en de brieven werden laagdrempeliger. Ook het meldformulier werd aangepast. Daarin wordt nu – voor de melding van dieren in nood - in eerste instantie naar de lokale politie verwezen. Tot slot werd de telefonische permanentie beperkt tot halve dagen zodat de mensen van het secretariaat meer ademruimte kregen. Al deze inspanningen hebben resultaat opgeleverd maar konden niet voorkomen dat er 3 klachten werden ingediend over het uitblijven van een antwoord. Twee van de 3 klachten sloeg op de aanvraag tot erkenning van een asiel. Gelukkig ligt de termijn voor een erkenningsaanvraag op 4 maanden en kon die termijn in beide gevallen gerespecteerd worden.

De vierde klacht kwam van de ombudsdienst, een klacht over een inbeslagname van de honden van een Duitse toerist op een warme en zonnige zomerdag. De honden zaten voor langere tijd opgesloten in de auto van de man. Die doet er alles aan om zijn honden terug te krijgen. Hiervoor loopt momenteel een procedure bij de Raad van State. De ombudsman dringt erop aan om in een administratieve beroepsprocedure te voorzien. De vraag is niet nieuw en wordt op het politieke niveau besproken.

Een ander heikel punt slaat op een (te) strikte interpretatie van het decreet inzake de openbaarheid van bestuur. Hiervoor is het uitkijken naar de eenvoudige en praktische handleiding op maat van dierenwelzijn die de Universiteit Hasselt uitwerkt.

3.4. Overige (deels) gegronde klachten

Een klacht ging over accurate informatie in de databank "erkende technici". De ontbrekende technicus werd toegevoegd.
Een andere klacht gaat over de rechtsonzekerheid van vergunningen op basis van een vernietigd RUP in Mechelen. Het RUP werd vernietigd omwille van het ontbreken van een Plan-Mer. Deze zaak is nog niet afgerond.

Een laatste klacht heeft betrekking op het beschermingsdossier Gruuthuuse in Brugge. De klager heeft zich al herhaaldelijk tot het Agentschap Onroerend Erfgoed gericht en bijkomend tot het Departement Omgeving. De klager is van oordeel dat voor deze werken ten onrechte een vergunning werd verleend. De klager trekt de grondigheid van de Mer-screening in twijfel en zegt niet geïnformeerd te zijn geweest over het openbaar onderzoek.

4. Concrete realisaties

Er werden al enkele realisaties opgenomen onder punt 3, klachtenbeeld. Daarnaast staan nog enkele initiatieven op til:

4.1. Handhaving

Meldingen milieuklachten
De website www.milieuhandhaving.be, een initiatief van de Vlaamse Hoge Handhavingsraad voor Ruimte en Milieu (VHRM), zit in de eindfase en zal voor de zomer van 2019 online gaan. De website zal duidelijkheid brengen over waar men terecht kan voor welke meldingen van milieuklachten.

Algemene informatie en contact
Op de departementale website werd de pagina van de afdeling Handhaving geactualiseerd: de informatie voor de domeinen milieu, ruimte en erfgoed werd op elkaar afgestemd en aangevuld. De contactgegevens van de afdeling Handhaving zijn gemakkelijk terug te vinden. Hiermee wil de afdeling inzetten op transparantie en bereikbaarheid, en zo klachten over de werking beperken.
De afdeling Handhaving voorziet in een permanentiesysteem op de verschillende werkplekken in functie van een vlotte bereikbaarheid van haar medewerkers, zowel telefonisch als per e-mail.

4.2. Omgevingsloket

Naast de ingrepen beschreven onder het klachtenbeeld, staan nog heel wat initiatieven op stapel om de klantvriendelijkheid van het loket verder te verbeteren.

De meeste van de hieronder opgesomde aanpassingen worden meegenomen in de 'major release' van 23 april.

Nieuwe lay-out loket : de navigatie in het loket wordt vereenvoudigd; informatie over het openbaar onderzoek, adviezen en beslissing wordt gegroepeerd en er wordt duidelijker aangegeven welke acties verwacht worden of mogelijk zijn.

Nieuwe functionaliteiten inzake Personen:
- Mogelijkheid om als initiatiefnemer nog personen toe te voegen/te wijzigen of te verwijderen na indienen.
- Bedrijven/organisaties bepalen zelf wie toegang heeft in welke rol tot de projecten waar een bedrijf/organisatie in betrokken is. Nu zijn de toegangen geregeld op niveau van personen, niet op bedrijfsniveau.

Dossierafdruk: Op elk ogenblik kunnen de betrokkenen in een project rapporten aanmaken (zip-bestand met pdf's) van het gehele project of van een deel van het project, met inbegrip van een rapport van het dossierverloop. Bij het indienen van de aanvraag wordt automatisch een rapport aangemaakt.

Franstalig loket voor de bewoners van de 6 randgemeenten.

Versiebeheer loket bij een wijziging van de VLAREM-rubrieken moet een gebruiker in het kader van het samenstellen van een projectaanvraag kunnen kiezen of hij het project indient voor of na de decreetswijziging en daarbij de juiste rubriekentabel kunnen hanteren. Bij uitbreiding zal het loket elke aanpassing in de regelgeving proactief faciliteren.

Beroepsschrift als case: momenteel is maar heel beperkte digitale communicatie mogelijk met een beroepsschriftindiener, met name is enkel een uitspraak mogelijk over de (on)volledigheid en/of (on)ontvankelijkheid van het beroepsschrift. Uit de praktijk blijkt evenwel de nood aan bijkomende communicatie zoals de mogelijkheid om bijkomende informatie over te maken aan de overheid of een beroepsschrift dat ongewild werd ingediend, in te trekken. Door de technische architectuur voor een beroepsschrift aan te passen naar een 'mini-project', wordt dit allemaal mogelijk. Hierdoor zal een beroepsschriftindiener ook andere personen, zoals een advocaat, kunnen betrekken bij het beroepsschrift.

Werken met projectinhoudversies: Vandaag zijn aanvullingen of wijzigingen aan een project enkel mogelijk via een actie waarbij de initiatiefnemer een algemene omschrijving geeft van de gewenste aanpassing en bijhorende bestanden kan opladen. Bij het invoeren van projectinhoudversies zal een

initiatiefnemer een nieuwe versie kunnen indienen van de projectinhoud waarbij de wijzigingen ten opzichte van de vorige versie kunnen gevisualiseerd worden. Dit laat toe dat er altijd een helder zicht is op het gewenste/aangepaste project in functie van een beslissing.

Hergebruik gestructureerde informatie IIOA**:** vergunde toestand rubrieken ophalen in functie van een nieuwe aanvraag.

Bijstelling verkaveling: de samenstelling van een bijstelling van een verkaveling wordt eenvoudiger/duidelijker.

Toegang tot het omgevingsloket vanuit publiek loket op basis van **veiligheidscategorieën**.

Integratie met **DOSIS** (burgerprofiel / ondernemersloket)

Buiten deze grote aanpassingen zullen er nog kleinere aanpassingen gebeuren met verbeteringen aan het loket en uitwisselingsplatform zonder impact op de dienstleveranciers zoals:

- Aanbieden van een geotool in functie van XY-coördinaten “terreinobjecten” (bijvoorbeeld de plaats waar een lozing gebeurt).
- Geo-weergave (groep) loten bij aanmaak bijzondere voorschriften
- Stedenbouwkundige handelingen opladen via een dxf-bestand.
- Uitbreiden bulk opladen bestanden
- Bulk verwijderen van bestanden
- Genereren affiche Openbaar Onderzoek of Bekendmaking via loket
- Bij opladen shapefile aangeven of de betrokken capakeys mee worden opgeladen en/of er een bevraging van het GRB naar overlappende capakeys wenselijk is of niet
- Gebruik van een template bij de samenstelling van aanvragen, al dan niet op basis van bestaand project voor gelijkaardige projecten (variant op dupliceren)
- Opladen structurele data via loket (bv. datablokken appartementsgebouw)
- Uitbreiding filters ‘mijn projecten’

4.3. Dierenwelzijn

Het digitaal opvolgingssysteem voor de registratie en opvolging van meldingen wordt binnenkort in gebruik genomen.

Er kwam een doorlichting van de dienst dierenwelzijn. Dat resulteerde onder meer in een nieuwe organisatiestructuur. Die wordt dit jaar uitgerold en zou de dienstverlening ten goede moeten komen.

5. aanbevelingen naar het beleid: eenvoudigere regelgeving

6. Procedure klachtenbehandeling

In 2018 werd een algemene klachtenmailbox geïnstalleerd voor het nieuwe departement. De mailbox verzendt automatische ontvangstmeldingen. De klachtenbehandeling werd in het voorjaar overgedragen aan de communicatieverantwoordelijke. De klachten worden nu ingevoerd in het opvolgingssysteem JIRA. Dat is gebruiksvriendelijk en laat toe overzichtelijke rapporten te trekken, al dan niet met toepassing van filters. Op het intranet is een pagina opgenomen met de richtlijn over het behandelen van klachten.

II. 11. AQUAFIN

2. Inhoud van de klachten
Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?
Geef per categorie:
- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

1. Het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten

Ontvankelijkheid	Ontvankelijk
Rijlabels	**Aantal van Gegrondheid**
Afwerking bovenbouw-wegenis	**5**
Gegrond	5
Andere nutsmaatschappijen	**6**
Gegrond	5
Ongegrond	1
Bereikbaarheid Handelszaken	**3**
Gegrond	3
Bereikbaarheid woningen	**13**
Deels gegrond	4
Gegrond	9
Bestekconformiteit/Afspraken	**9**
Deels gegrond	1
Gegrond	8
Comfortvoorziening	**16**
Deels gegrond	3
Gegrond	12
Ongegrond	1
Diversen	**10**
Deels gegrond	1
Gegrond	7
Ongegrond	2
Duurtijd Werken	**3**
Gegrond	2
Ongegrond	1
Geurhinder	**46**
Deels gegrond	4
Gegrond	36
Ongegrond	6
Groenonderhoud	**5**
Gegrond	5
Herstel bebouwd privaat domein	**46**
Deels gegrond	1
Gegrond	42
Ongegrond	3
Herstel niet bebouwd privaat domein	**17**
Deels gegrond	3
Gegrond	13
Ongegrond	1
Onrechtmatig gebruik/inneming privaat	**12**
Deels gegrond	2
Gegrond	9
Ongegrond	1
Onveilige Situaties	**17**
Gegrond	15
Ongegrond	2
Overstortproblematiek	**2**
Deels gegrond	1
Gegrond	1
Te lange behandelingstermijn info/doss	**3**
Gegrond	3
Technisch Mankement	**2**
Gegrond	2
Toegankelijkheid/Netheid	**12**
Deels gegrond	1
Gegrond	11
Traject- inplantingskeuze	**3**
Deels gegrond	1
Gegrond	2
Vergoedingen/Uitbetalingen	**6**
Deels gegrond	1
Gegrond	4
Ongegrond	1
Verzakkingen/Obstructies	**11**
Deels gegrond	1
Gegrond	8
Ongegrond	2
Wateroverlast	**32**
Deels gegrond	1
Gegrond	24
Ongegrond	7
Waterstagnatie	**8**
Deels gegrond	2
Gegrond	4
Ongegrond	2
Watervervuiling	**5**
Deels gegrond	1
Gegrond	2
Ongegrond	2
Eindtotaal	**358**

Herstel openbaar domein	**4**
Gegrond	3
Ongegrond	1
Huisaansluiting	**9**
Deels gegrond	1
Gegrond	5
Ongegrond	3
IBA	**1**
Gegrond	1
Informatie-Communicatie	**16**
Deels gegrond	6
Gegrond	8
Ongegrond	2
Inkomensverlies tgv Werken	**2**
Gegrond	1
Ongegrond	1
Lawaai- trillingshinder	**34**
Deels gegrond	1
Gegrond	32
Ongegrond	1

2. Het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten

Ontvankelijkheid	Ontvankelijk
Gegrondheid	(Meerdere items)

Rijlabels	Aantal van Status oplossing
Afwerking bovenbouw-wegenis	**5**
Deels opgelost	1
Onopgelost	2
Opgelost	2
Andere nutsmaatschappijen	**5**
Onopgelost	1
Opgelost	4
Bereikbaarheid Handelszaken	**3**
Opgelost	3
Bereikbaarheid woningen	**13**
Onopgelost	2
Opgelost	11
Bestekconformiteit/Afspraken	**9**
Onopgelost	2
Opgelost	7
Comfortvoorziening	**15**
Onopgelost	2
Onoplosbaar	3
Opgelost	10
Diversen	**8**
Onoplosbaar	2
Opgelost	6
Duurtijd Werken	**2**
Opgelost	2
Geurhinder	**40**
Deels opgelost	4
Onopgelost	19
Opgelost	17
Onrechtmatig gebruik/inneming privaat	**11**
Onopgelost	2
Opgelost	9
Onveilige Situaties	**15**
Onopgelost	3
Onoplosbaar	1
Opgelost	11
Overstortproblematiek	**2**
Opgelost	2
Te lange behandelingstermijn info/dossi	**3**
Deels opgelost	1
Opgelost	2
Technisch Mankement	**2**
Onopgelost	1
Opgelost	1
Toegankelijkheid/Netheid	**12**
Onopgelost	1
Opgelost	11
Traject- inplantingskeuze	**3**
Deels opgelost	1
Onoplosbaar	1
Opgelost	1
Vergoedingen/Uitbetalingen	**5**
Deels opgelost	1
Onopgelost	1
Opgelost	3
Verzakkingen/Obstructies	**9**
Onopgelost	6
Opgelost	3
Wateroverlast	**25**
Deels opgelost	2
Onopgelost	9
Onoplosbaar	1
Opgelost	13

Groenonderhoud	**5**
Onopgelost	1
Opgelost	4
Herstel bebouwd privaat domein	**43**
Deels opgelost	3
Onopgelost	9
Opgelost	31
Herstel niet bebouwd privaat domein	**16**
Deels opgelost	3
Onopgelost	2
Opgelost	11
Herstel openbaar domein	**3**
Onopgelost	2
Opgelost	1
Huisaansluiting	**6**
Deels opgelost	2
Onopgelost	3
Opgelost	1
IBA	**1**
Opgelost	1
Informatie-Communicatie	**14**
Deels opgelost	2
Onopgelost	1
Opgelost	11
Inkomensverlies tgv Werken	**1**
Opgelost	1
Lawaai- trillingshinder	**33**
Deels opgelost	1
Onopgelost	9
Onoplosbaar	1
Opgelost	22

Waterstagnatie	**6**
Onopgelost	1
Onoplosbaar	1
Opgelost	4
Watervervuiling	**3**
Onopgelost	1
Opgelost	2
Eindtotaal	**318**

3. Het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Ontvankelijkheid	Ontvankelijk
Rijlabels	**Aantal van Gegrondheid**
Andere	**260**
Deels gegrond	21
Gegrond	239
Niet-correcte beslissing	**27**
Deels gegrond	9
Gegrond	18
Onheuse bejegening	**9**
Deels gegrond	4
Gegrond	5
Ontoereikende informatieverstrekking	**8**
Deels gegrond	1
Gegrond	7
Onvoldoende bereikbaarheid	**1**
Deels gegrond	1
Te lange behandeltermijn	**13**
Gegrond	13
Eindtotaal	**318**

3. Klachtenbeeld 2018
Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

In bijlagen 2 en 3 kan u een gedetailleerd overzicht vinden van het klachtenbeeld 2018.

Voor de verdere analyse van het klachtenbeeld 2018 werd enkel gekeken naar de klachten die ontvankelijk en minstens deels gegrond waren. Elke klacht die Aquafin ontving, werd toegewezen aan een categorie. Zo zijn in totaal dertig categorieën gedefinieerd.

Zeven categorieën hebben een aandeel van minstens 5% (afronding op geheel getal). Deze 7 samen vertegenwoordigen 60% van het totale klachtenbeeld 2018 (187 klachten).

- Herstel bebouwd privaat domein (43 klachten - 14% klachtenbeeld)
- Geurhinder (40 klachten - 13% klachtenbeeld)
- Lawaai- en trillingshinder (33 klachten - 10% klachtenbeeld)
- Wateroverlast (25 klachten - 8 % klachtenbeeld)
- Herstel niet bebouwd privaat domein (16 klachten - 5 % klachtenbeeld)
- Onveilige situaties (15 klachten - 5 % klachtenbeeld)
- Comfortvoorziening (15 klachten - 5 % klachtenbeeld)

In vergelijking met de voorgaande jaren zijn er geen grote verschuivingen in het algemeen klachtenbeeld. De categorieën die de voorbije jaren het grootste aandeel hadden in het totale klachtenbeeld blijven dezelfde, al zijn er wel enkele kleinere verschuivingen vast te stellen.

- ✓ Waar "Lawaai- en trillingshinder" en "Wateroverlast" in 2017 de meeste klachten vertegenwoordigden, samen 25%, staan deze categorieën nu op de 3e en 4e plaats en zijn ze samen goed voor 18%. Die daling is vooral te wijten aan een lager aantal klachten "Lawaai- en trillingshinder" waardoor dit aandeel daalde van 15% in 2017 naar 10% in 2018
- ✓ Een omgekeerde beweging is te merken bij de categorieën "Herstel bebouwd privaat domein" en "Geurhinder". Hun aandeel in het klachtenbeeld verdubbelde ten opzichte van 2017.
- ✓ Waar "Informatie/communicatie" vorig jaar nog op de 4e plaats qua aantal klachten stond, is dat in 2018 pas de 8e plaats. Het aandeel in het totale klachtenbeeld daalde van 6,9% naar 4,4%.

Net als de voorbije jaren is het 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 deze 7 categorieën.

1. Herstel bebouwd privaat domein (43 klachten – 14% klachtenbeeld)

Ongeveer een derde van de klachten in deze categorie betreft onvoldoende of laattijdige herstellingswerken. 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 gebeurt immers helemaal op het einde van een project. Eigenaars durven al eens veronderstellen dat de aannemer de herstelwerken niet meer (naar behoren) zal uitvoeren, hoewel dit wel degelijk in de lijst van "nog uit te voeren taken" is opgenomen.

De reden waarom uiteindelijk een klacht wordt geformuleerd, is dikwijls de lange tijd die verstrijkt in afwachting van de herstellingswerken.

Ook voor schade toegebracht aan afsluitingen (paaltjes, hagen, platen, muurtjes, …) , woningen of opritten geldt dat een herstel veelal gepland is op het moment dat de klacht binnen komt.

Hierdoor ligt de oplossingsgraad van deze klachten (± 80%) een stuk hoger dan het gemiddelde (± 60%).

Rijlabels	Aantal van Subcategorie	Percentage van Subcategorie
Herstel bebouwd privaat domein	**43**	**22,99%**
Onvoldoende/laattijdige herstellingswerken	**14**	**32,56%**
Deels opgelost	1	7,14%
Onopgelost	2	14,29%
Opgelost	11	78,57%
Schade aan afsluitingen	**8**	**18,60%**
Deels opgelost	1	12,50%
Onopgelost	1	12,50%
Opgelost	6	75,00%
Woningschade tgv werken	**8**	**18,60%**
Onopgelost	2	25,00%
Opgelost	6	75,00%
Schade aan oprit	**7**	**16,28%**
Onopgelost	2	28,57%
Opgelost	5	71,43%
Foutieve aansluiting	**4**	**9,30%**
Deels opgelost	1	25,00%
Onopgelost	2	50,00%
Opgelost	1	25,00%
Betonplekken op woning	**1**	**2,33%**
Opgelost	1	100,00%
Beschadiging afvoerinfrastructuur	**1**	**2,33%**
Opgelost	1	100,00%

2. **Geurhinder (40 klachten – 13% klachtenbeeld)**

Ongeveer één derde van de klachten over geurhinder is afkomstig van burgers die dicht bij waterzuiverings-infrastructuur wonen, zoals een rioolwaterzuiveringsinstallatie, pompstation, overstort of bezinkingsbekken. Om deze klachten op te lossen, is dikwijls een aanpassing van de zuiveringsinfrastructuur nodig. Dergelijke meer ingrijpende maatregelen vragen een soms aanzienlijke investering van tijd en geld, zowel wat betreft studiewerk als uitvoering. Ook de soms beperkte beschikbaarheid van middelen, zoals bijvoorbeeld geurloggers die elders in gebruik zijn, kunnen ervoor zorgen dat een klacht pas op langere termijn kan

opgelost worden. Het aantal van deze klachten dat - al dan niet voorlopig - onopgelost blijft, ligt dan ook vrij hoog.

Een kwart van de klachten rond geurhinder was gerelateerd aan (afkoppelings)werken. Deze klachten zijn meestal te wijten aan onvoldoende ontluchtingsmogelijkheden in het afvoerstelsel. Waar in het vroegere stelsel nog ontluchting mogelijk was via dakgoten, is dit in het nieuwe, gescheiden stelsel vaak niet meer mogelijk. Zeker in langere periodes van droogte, zoals er in 2018 verschillende geweest zijn, zorgt dit gebrek aan ontluchting sneller voor klachten van geurhinder.

Bij afkoppelingswerken stijgt het risico op klachten inzake geurhinder vooral in de periode tussen het einde van de rioleringswerken en het einde van de afkoppelingswerken. In die tussenperiode belandt voorlopig álle water van de woningen - afval- én regenwater - in de vuilwaterriool. Deze vuilwaterriool is echter niet groot genoeg om zulke hoeveelheid water te verwerken. Zeker in erg regenachtige periodes kan dit voor problemen zorgen: dan raakt de vuilwaterriool helemaal vol, waardoor de rioollucht uit het stelsel wordt geduwd. Dit zorgt voor geurhinder in de omgeving of in het ergste geval in woningen, wanneer de rioollucht langs de bestaande huisaansluitingen in huis terecht kan komen.

Geurhinder die zich manifesteert in een omgeving waar geen rioleringswerken aan de gang zijn, of niet recent uitgevoerd zijn, is vaak moeilijker op te lossen. Wanneer het om een blijvend of regelmatig terugkerend probleem blijkt te gaan, is de oorzaak niet meteen duidelijk en dient er eerst verder onderzoek te gebeuren. Dit vraagt tijd waardoor verschillende van deze klachten voorlopig onopgelost blijven.

Ook externe factoren kunnen een rol spelen bij klachten inzake geurhinder. De uitvoering van infrastructuurprojecten in de buurt van plaatsen waar geurhinder vastgesteld wordt, is bijvoorbeeld afhankelijk van beschikbare budgetten, beslissingen van projectpartners, het verkrijgen van vergunningen, ...

Op intern vlak blijkt dat de uitvoering van projecten die een oplossing moeten bieden voor sommige klachten van geurhinder, vaak veel tijd vraagt. Enkele klachten waarvoor een oplossing wel in zicht is, blijven voorlopig dan ook onopgelost.

Het is dan ook te verwachten dat de oplossingsgraad van een deel van de klachten inzake geurhinder nog zal verbeteren in de (nabije) toekomst, wanneer lopende onderzoeken meer duidelijkheid brengen over blijvende of terugkerende problemen inzake geurhinder, of wanneer geplande werken zullen uitgevoerd worden.

Rijlabels	Aantal van Subcategorie	Percentage van Subcategorie
Geurhinder	40	21,39%
Geurhinder aan RWZI/PS/Bekken/OS	13	32,50%
Deels opgelost	2	15,38%
Onopgelost	7	53,85%
Opgelost	4	30,77%
Geurhinder in woning na (afkoppelings)werken	10	25,00%
Onopgelost	7	70,00%
Opgelost	3	30,00%
Geurhinder omgeving zonder werken	7	17,50%
Onopgelost	3	42,86%
Opgelost	4	57,14%
Geurhinder uit putdeksel	7	17,50%
Deels opgelost	1	14,29%
Onopgelost	2	28,57%
Opgelost	4	57,14%
Geurhinder omgeving tijdens/na rioleringswerken	1	2,50%
Opgelost	1	100,00%
Geurhinder door uitlaatsgassen pomp	1	2,50%
Opgelost	1	100,00%
Geurhinder omgeving na (afkoppelings)werken	1	2,50%
Deels opgelost	1	100,00%

3. Lawaai- en trillingshinder (33 klachten – 10% klachtenbeeld)

De operationele infrastructuur van Aquafin, voornamelijk rioolwaterzuiveringsinstallaties (RWZI) en pompstations maar ook bemalingspompen die worden ingezet bij de uitvoering van werken, is verantwoordelijk voor ruim 40% van de klachten over lawaai- en trillingshinder. Bij RWZI's en pompstations ligt de oorzaak vaak bij een technisch mankement of bij aanpassingen die werden uitgevoerd. In die gevallen zijn de klachten ook moeilijker oplosbaar en is vaak eerst verder onderzoek vereist. Dat is veel minder het geval bij de inzet van bemalingspompen. Die kunnen vooral bij ontbreken van andere omgevingsgeluiden, zoals 's nachts, tot ergernis 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.

Ruim een 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. Sommige van deze klachten zijn ook wederkerend. Meestal wordt dan wel een voorlopige oplossing geïmplementeerd, maar keert dezelfde klacht na verloop van tijd toch terug.

Het uitvoeren van verbeter- of vervangingsprojecten biedt in vele gevallen al zicht op een oplossing, maar kent nog te vaak een (te) lange doorlooptijd, waardoor verschillende klachten nog niet opgelost zijn, maar dat vrijwel zeker zullen worden in de nabije toekomst. Ook hier is dit zowel aan interne als externe factoren te wijten.

De infrastructuurwerken die Aquafin uitvoert zijn meestal ingrijpend en kunnen dan ook enkel uitgevoerd worden met zware machines zoals kranen, bulldozers, trilwalsen, … Het gebruik van dergelijk materiaal leidt onvermijdelijk tot trillingen en in sommige gevallen geluidshinder. Het inzetten van kleinere machines is meestal echter geen optie omdat dan de werken niet kunnen uitgevoerd worden conform de vooropgestelde plannen en timing.

Rijlabels	Aantal van Subcategorie	Percentage van Subcategorie
Lawaai- trillingshinder	**33**	**17,65%**
Losliggende riooldeksels	**12**	**36,36%**
Onopgelost	6	50,00%
Opgelost	6	50,00%
Geluidsoverlast aan RWZI/PS	**9**	**27,27%**
Onopgelost	3	33,33%
Opgelost	6	66,67%
Hinder door (zwaar) verkeer	**5**	**15,15%**
Deels opgelost	1	20,00%
Opgelost	4	80,00%
Hinder door (bemalings)pompen	**5**	**15,15%**
Onoplosbaar	1	20,00%
Opgelost	4	80,00%
Activiteit op ongepaste uren	**2**	**6,06%**
Opgelost	2	100,00%

4. Wateroverlast (25 klachten – 8 % klachtenbeeld)

Klachten rond wateroverlast zijn traditioneel sterk weersgebonden. In jaren waarin veel neerslag is gevallen, stijgt het aantal klachten rond wateroverlast zowel in absoluut aantal als in procentueel aandeel van het totale klachtenbeeld. In 2016 bijvoorbeeld was wateroverlast nog de categorie met de meeste klachten. Het was dan ook een erg nat jaar. In 2017 zakte het aandeel klachten rond wateroverlast tot zo'n 9% (26 klachten). De cijfers voor 2018 zijn zeer vergelijkbaar: 25 klachten die een aandeel van 8% van het totale klachtenbeeld vertegenwoordigen. Het afgelopen jaar was dan ook, net als 2017, een vrij droog jaar. Vooral het aantal dagen met neerslag was vrij laag. Daar waar op een jaar tijd gemiddeld 199 dagen met neerslag zijn, werden in 2018 slechts een 140-tal neerslagdagen gemeten (bron: www.frankdeboosere.be).

Toch blijft wateroverlast een belangrijke factor in het klachtenbeeld bij Aquafin. En net als bij geurhinder, waar langere periodes van droogte het aantal klachten rond geurhinder doet stijgen, is ook hier duidelijk dat de gevolgen van de klimaatverandering merkbaar zijn.

De klimaatverandering zorgt er namelijk voor 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. Die natuurlijke afvoer wordt soms ook bemoeilijkt door

het klimaat. Na een periode van lange droogte, zoals er in 2018 regelmatig waren, kent de grond een sterk verlaagde natuurlijke afvoercapaciteit. Hevige buien vereisen echter net op dát moment een goede afvoer van hemelwater om wateroverlast te kunnen vermijden.

Onvoldoende afvoercapaciteit is dan ook verantwoordelijk voor 40% 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. Wateroverlast wegens waterinfiltratie in kelders ligt dan ook regelmatig aan de basis van klachten. Dit kan echter ook het gevolg zijn van het feit dat de kelder niet waterdicht is. Wanneer dit probleem dan opduikt nadat Aquafin werken heeft uitgevoerd, lijkt het voor burgers logisch dat de werken de oorzaak zijn van de wateroverlast.

Het komt echter regelmatig voor dat een oude riolering veel gaten en insijpelingen vertoonde, waardoor deze eigenlijk als een soort 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 dan 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.

Klachten rond waterinfiltratie in kelders monden meestal uit in een verzekeringsdossier. De opvolging hiervan gebeurt dan door de Dienst Verzekeringen en niet door de ombudsdienst. Deze kan wel een bemiddelende rol spelen, maar het is uiteindelijk de beslissing van de verzekeringsmaatschappij die doorslaggevend zal zijn voor de burger.

Net zoals in 2017 had 16% van de klachten over wateroverlast te maken met opstuwing van (afval)water via de afvoerleidingen van woningen (toilet, douche, bad,…). Dit was enerzijds te wijten aan hevig regenweer en anderzijds aan ruimingswerken. Bij hevig regenweer kan een verbinding tussen de private en de publieke afvoerinfrastructuur ervoor zorgen dat water opgestuwd wordt in de woning in plaats van afgevoerd wordt via de openbare afvoerinfrastructuur. Bij ruimingswerken wordt een riolering onder grote druk 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 opgestuwd wordt.

Rijlabels	Aantal van Subcategorie	Percentage van Subcategorie
Wateroverlast	**25**	**13,37%**
Onvoldoende afvoercapaciteit (na regen)	**5**	**20,00%**
Deels opgelost	1	20,00%
Onopgelost	1	20,00%
Opgelost	3	60,00%
Water in kelder na (afkoppelings)werken	**5**	**20,00%**
Onopgelost	2	40,00%
Opgelost	3	60,00%
Onvoldoende natuurlijke afvoercapacitiet na werken	**5**	**20,00%**
Deels opgelost	1	20,00%
Onopgelost	2	40,00%
Opgelost	2	40,00%
Algemene wateroverlast bij functionerende infrastructuur	**3**	**12,00%**
Onopgelost	2	66,67%
Opgelost	1	33,33%
Waterinfiltratie door malfunctioneren infrastructuur	**2**	**8,00%**
Opgelost	2	100,00%
Opstuwing afvalwater bij ruimingswerken	**2**	**8,00%**
Onoplosbaar	1	50,00%
Opgelost	1	50,00%
Opstuwing afvalwater bij regenweer	**2**	**8,00%**
Onopgelost	2	100,00%
Wateroverlast wegens defecte leiding	**1**	**4,00%**
Opgelost	1	100,00%

5. Herstel niet bebouwd privaat domein (16 klachten – 5 % klachtenbeeld)

Net zoals bij de categorie “Herstel bebouwd privaat domein” is het merendeel van deze klachten (56%) te wijten aan onvoldoende of laattijdige herstellingswerken. Ook bij deze klachten is het vaak zo dat de herstelacties reeds gepland zijn op het moment dat de klacht aan Aquafin wordt overgemaakt. Doordat dit pas helemaal op het einde van de werken gebeurt, worden burgers wel eens ongerust en formuleren ze een klacht, veelal met de bedoeling de herstellingswerken te bespoedigen.

Bij verschillende klachten ligt ook een discussie tussen eigenaar en Aquafin aan de basis. Eigenaars zijn dan van oordeel dat er meer schade is dan oorspronkelijk was afgesproken, bijvoorbeeld bij grondinnames, de uitbetaling van afgesproken vergoedingen, schade aan beplantingen, … Mondelinge afspraken gemaakt met externe onderhandelaars zijn soms onvoldoende gekend bij Aquafin of de aannemer, waardoor de planning of uitvoering ervan anders verloopt dan de eigenaar had verwacht. Dit verschil in verwachtingspatroon leidt dan tot klachten.

Rijlabels	Aantal van Subcategorie	Percentage van Subcategorie
Herstel niet bebouwd privaat domein	**16**	**8,56%**
Herstelling niet (tijdig) naar oorspronkelijke staat	**9**	**56,25%**
Deels opgelost	2	22,22%
Onopgelost	2	22,22%
Opgelost	5	55,56%
Beschadiging door uitvoering werken	**1**	**6,25%**
Opgelost	1	100,00%
Schade door materiaalopslag	**1**	**6,25%**
Opgelost	1	100,00%
Ontevredenheid over uitvoeringsplan	**1**	**6,25%**
Opgelost	1	100,00%
Beschadiging natuurlijke afvoerinfrastuctuur	**1**	**6,25%**
Opgelost	1	100,00%
Werken op privé zonder toestemming	**1**	**6,25%**
Deels opgelost	1	100,00%
Beschadiging aanplantingen	**1**	**6,25%**
Opgelost	1	100,00%
Niet conform uitgevoerde (afkoppelings)werken	**1**	**6,25%**
Opgelost	1	100,00%

6. Comfortvoorziening (15 klachten – 5 % klachtenbeeld)

De klachten in deze categorie zijn erg uiteenlopend, maar allemaal gerelateerd aan werken in uitvoering. Die brengen onvermijdbaar hinder met zich mee, die resulteert in klachten. De meeste van deze klachten kan Aquafin zelfstandig oplossen of toch minstens trachten op te lossen. Maar voor andere is Aquafin ook gebonden aan beslissingen van derden of geldende wetgeving. Zo beslist Aquafin bijvoorbeeld niet autonoom hoe omleidingen dienen te verlopen of wanneer exact in de toekomst geplande werken zullen uitgevoerd worden.

Rijlabels	Aantal van Subcategorie	Percentage van Subcategorie
Comfortvoorziening	**15**	**8,02%**
Ontevredenheid over omleiding	**3**	**20,00%**
Onopgelost	1	33,33%
Onoplosbaar	1	33,33%
Opgelost	1	33,33%
Onvoldoende doorgang waar die beloofd werd	**2**	**13,33%**
Onopgelost	1	50,00%
Opgelost	1	50,00%
Onvoldoende toegankelijkheid zwakke weggebruiker	**2**	**13,33%**
Onoplosbaar	1	50,00%
Opgelost	1	50,00%
Onvoldoende afwerking overgang openbaar-privé	**2**	**13,33%**
Opgelost	2	100,00%
Schade aan wagen door putten in werfzone	**1**	**6,67%**
Opgelost	1	100,00%
Werf niet proper	**1**	**6,67%**
Opgelost	1	100,00%
Verminderde lichtinval wegens aanwezigheid terrein grondverzet	**1**	**6,67%**
Opgelost	1	100,00%
Ontevredenheid over afsluiten straat	**1**	**6,67%**
Opgelost	1	100,00%
Afvalverzamelpunt geblokkeerd door materiaal	**1**	**6,67%**
Opgelost	1	100,00%
Onduidelijkheid over timing werken	**1**	**6,67%**
Onoplosbaar	1	100,00%

7. **Onveilige situaties (15 klachten – 5 % klachtenbeeld)**

Ook in deze categorie zijn de klachten erg uiteenlopend maar grotendeels gerelateerd aan werken in uitvoering. De meeste van de klachten die aan een werfzone gelinkt zijn, kan Aquafin ook oplossen. Veiligheid is dan ook een absolute prioriteit voor het bedrijf en ook de afhandeling van aan veiligheid gerelateerde klachten gebeurt vanuit die wetenschap.

Dat veiligheid ook bij de burger gevoelig ligt, getuigt het feit dat enkele burgers meerdere klachten formuleerden rond obstakels of putten in een werfzone. Gezien het relatief lage aantal klachten inzake onveilige situaties, wegen deze cijfermatig wat zwaarder door wat een beetje een vertekend beeld geeft.

Aquafin dient zich er samen met alle projectpartners wel van bewust te zijn dat veiligheid ook een bepaalde attitude inhoudt. Alle medewerkers van Aquafin of van de projectpartners van Aquafin hebben een voorbeeldfunctie voor de burger. Helaas lag onverantwoord rijgedrag nog drie keer aan de basis van een klacht. Daar waar mogelijk heeft Aquafin gepast gereageerd en werden de betrokkenen gewezen op hun verantwoordelijkheid.

Rijlabels	Aantal van Subcategorie	Percentage van Subcategorie
Onveilige Situaties	**15**	**8,02%**
Onveiligheid door obstakels in werfzone	**5**	**33,33%**
Onopgelost	2	40,00%
Opgelost	3	60,00%
Onveiligheid door diepe putten in werfzone	**4**	**26,67%**
Opgelost	4	100,00%
Onverantwoord rijgedrag	**3**	**20,00%**
Onoplosbaar	1	33,33%
Opgelost	2	66,67%
Onveilige verkeerssituatie buiten werfzone	**2**	**13,33%**
Onopgelost	1	50,00%
Opgelost	1	50,00%
Onveiligheid door zwaar verkeer in werfzone	**1**	**6,67%**
Opgelost	1	100,00%

4. Concrete realisaties en voorstellen werking eigen entiteit
Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Het vermijden of voorkomen van klachten begint vaak met duidelijke, tijdige en correcte

informatie en communicatie, niet alleen met technische partners, maar ook en vooral naar de burgers zelf. In 2017 zette Aquafin een grote stap naar efficiëntere communicatie door de realisatie van een nieuwe website. In 2018 werd deze verder op punt gesteld door een meer doelgroepgerichte aanpak te hanteren, zodat iedere doelgroep - particulieren , partners en bedrijven, gemeenten en steden, onderzoekers, scholen en studenten - sneller en makkelijker de gewenste informatie kan vinden op de website.

Eind 2017 werd de werking en organisatie van het contactcenter / de ombudsdienst aangepast en werden nieuwe afspraken en doelstellingen geformuleerd. Vroeger werd een klacht meestal eerst intern uitgeklaard, wat soms wel enige tijd kon vragen, en kwam daarna pas een terugkoppeling naar de burger. Hierdoor kon het aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van een antwoord wel eens oplopen. In 2017 bedroeg deze periode nog gemiddeld ruim 12 dagen. De nieuwe werkwijze houdt in dat er zo snel mogelijk na ontvangst van de klacht contact wordt opgenomen met de indiener waarbij deze meteen een aanspreekpunt - naam en contactgegevens van de collega die het dossier zal opvolgen binnen het bedrijf - toegewezen krijgt. Hierbij wordt, indien mogelijk, ook meteen aangegeven welke stappen Aquafin zal ondernemen. Deze duidelijkere communicatie moet ervoor zorgen dat enerzijds de klachtindiener beter geïnformeerd is en anderzijds vermeden wordt dat er nieuwe klachten rond eenzelfde probleem worden geformuleerd. Ook tijdens de behandelingsperiode van de klacht zal het contactcenter of de ombudsdienst een nauwer contact houden met de indiener door regelmatig en proactief een stand van zaken te geven. Hierbij wordt dan steeds aangegeven welke acties reeds ondernomen werden en welke nog ondernomen kunnen of zullen worden, indien mogelijk met bijhorende timing.

Het contactcenter/de ombudsdienst stelde als doelstelling om binnen de 2 dagen een plan van aanpak voor elke klacht te kunnen voorleggen aan de indiener. Deze doelstelling werd met een gemiddelde van 1,95 dagen ook gehaald (zie deel 1: cijfergegevens). Uit de cijfers blijkt ook dat burgers met vragen of klachten de weg naar het contactcenter van Aquafin vlot kunnen vinden: ruim 97% van alle klachten kwamen immers rechtstreeks van de burger.

Continu verbeteren, dat is het credo waarmee Aquafin zijn processen al verschillende 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. Dat klachtenbehandeling daarom een belangrijk gegeven is, getuigt het feit dat dit proces bij Aquafin jaarlijks gecontroleerd wordt in het kader van het ISO55001-certificaat. De conclusie van deze audit in 2018 was dat er geen kritische afwijkingen werden vastgesteld.

Om vanuit het proces van klachtbehandeling méér te kunnen bijdragen aan het optimaliseren van de verschillende andere bedrijfsprocessen, werd in 2018 binnen de ombudsdienst en het contactcenter bekeken hoe deze doelstelling bereikt kan worden. Een nauwere samenwerking met de Dienst Continu Verbeteren van Aquafin zou moeten leiden tot het formuleren, uitvoeren en opvolgen van specifieke verbeteracties binnen het bedrijf. Deze vorm van kennisuitwisseling en gebruik van klachten als katalysator voor verbeterde

bedrijfsprocessen zal in 2019 verder uitgewerkt worden.

Zo werd bijvoorbeeld een nieuwe procedure opgesteld om de problematiek rond wateroverlast in kelders na werken aan te pakken. Deze houdt in dat er voorafgaand aan de werken een uitgebreide risico-analyse wordt gemaakt. Om die analyse te kunnen uitvoeren, dient er informatie over de huidige toestand en situatie van de private eigendom te worden overgemaakt aan verschillende betrokken projectpartners, zoals studiebureau en aannemer. Hierover worden momenteel de laatste afspraken gemaakt, waarna deze nieuwe werkwijze kan toegepast worden op een eerste proefproject.

Een eerste proefproject werd ook voorbereid rond het bevragen van de tevredenheid van burgers over Aquafinwerken. Traditioneel gebeurde dit door het versturen van tevredenheidenquêtes na het beëindigen van de werken, maar dat is niet de meest efficiënte werkwijze omwille van verschillende redenen (zie deel 6: procedure van klachtenbehandeling). Aquafin wil graag tijdens, in plaats van na, een project meten hoe tevreden de burger is, om daar dan te kunnen op inspelen. Op die manier kunnen immers klachten vermeden worden. In 2019 zal deze aangepaste werkwijze verder uitgetest en op punt gesteld worden.
In het kader van continu verbeteren, heeft de ombudsdienst ook in 2018 een analyse gemaakt van het klachtenbeeld en deze toegelicht op verschillende momenten aan verschillende betrokken instanties, met daarbij steeds aanbevelingen om het aantal klachten binnen de voor het doelpubliek relevante categorieën verder te doen dalen. Toch is enkel een daling van het aantal klachten geen doelstellig op zich, want hoe meer klachten gecapteerd kunnen worden, hoe duidelijker pijnpunten blootgelegd worden. Elke klacht is immers een opportuniteit voor verbetering.

Intern werd het klachtenbeeld toegelicht aan het leidinggevend kader van de directies Projectmanagement (proces versnelde uitvoering), Asset Management (proces betrouwbare en performante installaties) en Operaties (proces transporteren en zuiveren van afvalwater). Extern werd dit toegelicht op de jaarlijkse Kennisdag die Aquafin organiseert om aannemers en studiebureaus mee te betrekken in het proces van continue verbetering. Aquafin is immers sterk afhankelijk van deze technische partners, die mee verantwoordelijk zijn voor het ontwerp en de bouw van de waterzuiveringsinfrastructuur. Het bedrijf besteedt dan ook de nodige aandacht aan deze stakeholders en streeft naar partnerships waarbinnen kwaliteit een evidentie is. Dit wordt al jaren onderstreept door de uitreiking van de Minder Hinder award voor aannemers en de Kwaliteitsaward voor studiebureaus. Nieuw in 2018 was de uitreiking van een eerste Partnership award. Aquafin streeft naar werven waarin alle betrokken partijen op een gelijk niveau staan en hun eigen inbreng hebben, maar ook open staan voor feedback van elkaar. Het bedrijf is er immers van overtuigd dat zo'n constructieve samenwerking zich sowieso vertaalt in een beter eindresultaat. Doordat Aquafin met de uitreiking van de Partnership award het belang van een goede samenwerking tussen betrokken projectpartners extra in de verf zet, rekent het bedrijf erop dat dit uiteindelijk zal leiden tot een verhoogd bewustzijn van dit belang bij alle technische partners. De winnaars van de eerste Partnership award hebben alvast aangetoond dat een uitstekende samenwerking tussen verschillende betrokken partners kan leiden tot een groter maatschappelijk draagvlak bij de aanvang van werken. Hierdoor verlaagt ook het risico op klachten.

Om kwaliteit te verankeren in de toewijzingsprocedure voor aannemers, beoordeelt Aquafin zijn aannemers al sinds 2015 meermaals per project op tal van kwaliteitscriteria. 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 selectiecriterium in de aanbestedingsprocedure. In 2018 werden dan ook de eerste projecten toegewezen waarbij deze kwaliteitsscores meetelden in de aanbestedingsprocedure. Door kwaliteit als selectiecriterium te gebruiken, vergroot de betrokkenheid en inzet van de aannemers, wat het risico op klachten moet verlagen.

Een goede informatiedoorstroming is niet alleen belangrijk tussen projectpartners, maar ook intern binnen Aquafin. Betrouwbare en correcte informatie in de verschillende databanken die het bedrijf gebruikt, is dan ook erg belangrijk om klachten te kunnen vermijden en/of sneller te kunnen oplossen. Aquafin voerde in 2018 dan ook een interne communicatiecampagne om het bewustzijn hiervan te verhogen. Dat moet leiden tot meer betrouwbare sleuteldata in databanken, betere tijdsregistratie bij het personeel en een nauwkeuriger budgetering- en facturatieproces. Aquafin startte werkgroepen op rond “harmonisatie”, met als doel de gebruikte IT-systemen hiervoor aan te passen, en “controlling”, met als doel de betrouwbaarheid van data te verhogen.

Aquafin voerde niet enkel intern communicatiecampagnes uit, maar richtte zich ook rechtstreeks naar de burger. In de reeds bestaande presentaties die gegeven worden op infoavonden, werd in 2018 een extra luik rond veiligheid toegevoegd. Deze extra informatie dient om de burger beter te informeren over de veiligheidsrisico’s en -maatregelen van toepassing op werven. Ook in de infobrieven die aan burgers verstuurd worden, op de website en in nieuwsbrieven wordt voortaan extra aandacht besteed aan veiligheid.

“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. Het bovengemeentelijke netwerk is immers rechtstreeks verbonden met de lokale infrastructuur voor afvoer van water. Het is dan ook steeds belangrijk dat de bovenlokale en de lokale belangen goed op mekaar afgestemd zijn. Aquafin werkt hier zelf actief aan mee, o.a. door hemelwaterplannen op te maken voor lokale besturen. Zo ook voor de gemeente Overijse. Met succes, want de gemeente sleepte met het project “Zuidflank” de eerste prijs in de wacht in de categorie 'landschappelijk groen' van de Groene Lente, een initiatief van de VVOG (Vereniging voor Openbaar Groen). De Zuidflank werd omgetoverd tot een recreatiezone met water in de hoofdrol, waardoor ook de wateroverlast in de dorpskern werd opgelost. Aquafin maakte het hemelwaterplan hiervoor op.

Steeds meer steden en gemeenten worden zich bewust van de noodzaak om op een doordachte, gestructureerde manier om te gaan met hemelwater. Aquafin werkte dan ook een concrete visie uit voor een betaalbare realisatie van het Vlaams waterbeleid, met een geïntegreerd asset management voor de afvalwater- en hemelwaterinfrastructuur.

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,…).

Het klimaat is aan het veranderen, daar is zowat iedereen het intussen over eens. Periodes met veelvuldige of extreme neerslag zorgen voor wateroverlast wanneer de rioleringsinfrastructuur de te grote hoeveelheden aan water niet meer kan verwerken en/of wanneer de natuurlijke afvoer via beken en grachten ontoereikend is. Maar ook lange periodes van droogte kunnen resulteren in meer klachten. Het veranderende klimaat vormt dus een uitdaging om de schade door wateroverlast of droogte, en daaruit voortvloeiende klachten, zoveel mogelijk te beperken.

Wetende dat overstromingen uit de riolering volgens onderzoeken tegen 2030 dubbel zo vaak zullen voorkomen, en tegen 2050 tot zelfs 5 keer zo vaak, is het belangrijk om hierop voorbereid te zijn. Dat kan best gebeuren via een integrale benadering van het probleem over de gemeentegrenzen heen. Een goede afstemming tussen alle betrokken partijen bij de afvoer van afval- of hemelwater - naast Aquafin dus ook de gemeenten, het Vlaams Gewest en de rioolbeheerders - is hierbij van cruciaal belang. Aquafin pleit er dan ook voor om steeds een geïntegreerde visie rond hemelwaterbeheersing te hanteren. Het risico op klachten is immers het laagst wanneer de totale afwateringsinfrastructuur - bovenlokaal én lokaal - optimaal kan ingezet worden.

Waar nieuwe riolering wordt aangelegd, moet volgens de milieuwetgeving meestal regen- en afvalwater optimaal gescheiden worden. Dit is echter niet altijd de meest aangewezen manier om een duidelijk ecologische meerwaarde te creëren. Uit analyse van het klachtenbeeld blijkt dat afkoppelingswerken vaak gerelateerd kunnen worden aan klachten van geurhinder of wateroverlast. Aquafin is dan ook voorstander van een pragmatische toepassing van het afkoppelingsbeleid, waarbij afkoppelingswerken en het daarbij horende risico op klachten enkel worden uitgevoerd indien dit een duidelijke ecologische vooruitgang betekent. In sommige gevallen kunnen de schaarse budgetten effectiever worden ingezet voor andere investeringen. Ook hier is een geïntegreerde gemeentelijke en bovengemeentelijke benadering nodig om kosten en hinder te vermijden.

Op 25 jaar tijd is de zuiveringsgraad gestegen van 30% tot 83%. Toch blijft er nog een hele weg te gaan, zeker wanneer we deze zuiveringsgraad vergelijken met landen als Nederland (99%) en Duitsland (97%). Dergelijke zeer hoge zuiveringsgraad is geen doelstelling op zich, maar als Vlaanderen wil voldoen aan de Kaderrichtlijn Water is het belangrijk het investeringsritme hoog genoeg te houden. Alleen zo kan een verdere uitbouw van de zuiveringsinfrastructuur een positieve bijdrage leveren aan de realisatie van de Kaderrichtlijn. Die verdere uitbouw is niet alleen nodig op bovengemeentelijk vlak, maar ook op het lokale niveau.

Daarnaast dient men ook rekening te houden met een stijgende behoefte aan vervangingsinvesteringen. Herstellingen van defecte infrastructuur die geur- of lawaaihinder veroorzaakt, vragen budget om binnen een redelijke termijn te kunnen worden uitgevoerd.

Op vele plaatsen is de zuiveringsinfrastructuur ook verouderd en vraagt deze om geoptimaliseerd of vervangen te worden. Verouderde infrastructuur verhoogt het risico op problemen en daardoor ook klachten. Hiervoor dienen uiteraard ook de nodige budgetten tijdig vrijgemaakt te worden.

6. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2018 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2018 met klachtenbehandeling begonnen is.

In 2018 werd het proces van klachtbehandeling geëvalueerd en bijgestuurd. Naast de aangepaste werkwijze (zie 4: Concrete realisaties en voorstellen werking eigen entiteit) werd ook de manier waarop klanttevredenheid gemeten wordt, aangepast. Dit gebeurde voordien door het uitsturen van tevredenheidenquêtes naar omwonenden. De kosten hiervoor, zowel qua tijdsinvestering als qua verzendingskosten, zijn echter relatief hoog voor een eerder beperkte return. Net omdat het aantal enquêtes dat door burgers ingevuld wordt en terug aan Aquafin overgemaakt wordt vrij laag is, kan dit ook een vertekend beeld van de situatie geven. Bovendien vereist deze werkwijze het gebruik van heel wat papier en vraagt het een aanzienlijke inspanning/medewerking van de burger. Aangezien het project op dat moment reeds afgewerkt is, is er ook geen kans meer om bij te sturen wanneer een bepaalde ontevredenheid wordt ontdekt.

Daarom werd besloten geen tevredenheidenquêtes meer uit te sturen, maar een efficiëntere manier van meten van klanttevredenheid voor te bereiden. Door gebruik te maken van een digitale tool wordt alvast heel wat minder papier verbruikt, wat voor een milieubedrijf als Aquafin toch een ecologisch pluspunt is. De burger dient ook geen lange vragenlijst meer in te vullen en papieren per post naar Aquafin te sturen, maar kan op een gebruiksvriendelijke manier via de tool zijn of haar (on)tevredenheid kenbaar maken in enkele klikken. Door de vereiste inspanning voor de burger te verlagen, zou een representatiever beeld van de situatie moeten ontstaan.

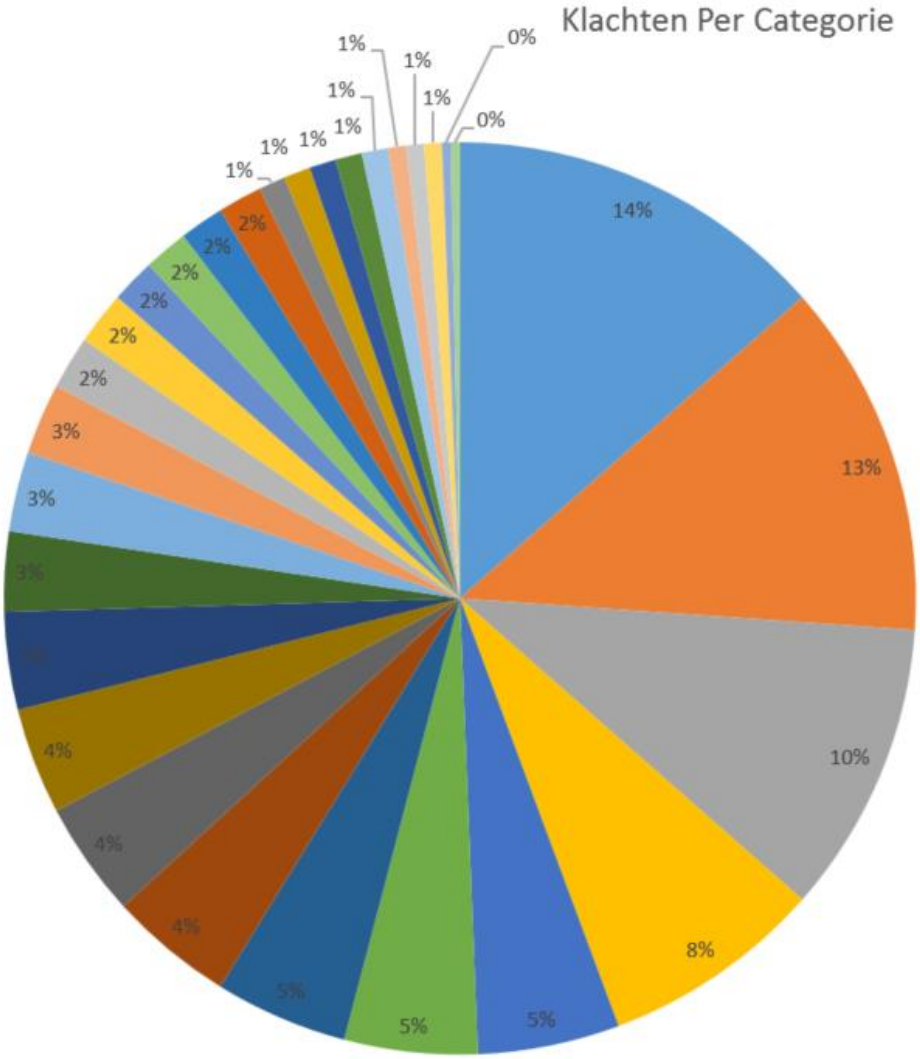
Belangrijk daarbij is dat dit niet langer op het einde van een project gebeurt, maar reeds op een vroeger tijdstip wanneer de werken nog aan de gang zijn. Hierdoor is er bij eventuele ontevredenheid nog bijsturing mogelijk, waardoor klachten minstens sneller gedetecteerd en idealiter vermeden kunnen worden. Intussen werden de eerste proefprojecten waarbij gebruik gemaakt wordt van deze tool opgestart.

In 2018 heeft het contactcenter / de ombudsdienst zich ook voorbereid op de ingebruikname van een nieuwe databank voor klachtafhandeling. Samen met de leverancier van de nieuwe software en de implementatieverantwoordelijke werd het systeem getest en aangepast met het oog op een zo vlot mogelijke opvolging van klachten.

Bijlage 2: Overzichttabel Inhoud van klachten 2018

Categorie	Deels gegrond	Gegrond	Ongegrond	Deels Opgelost	Onopgelost	Onoplosbaar	Opgelost	Andere	Niet-correcte beslissing	Onheuse bejegening	Ontoereikende informatieverstrekking	Onvoldoende bereikbaarheid	Te lange behandeltermijn
Afwerking bovenbouw-wegenis		5		1	2		2	5					
Andere nutsmaatschappijen		5	1		1		4	5					
Bereikbaarheid Handelszaken		3					3	3					
Bereikbaarheid woningen	4	9			2		11	12		1			
Besteksconformiteit/Afspraken	1	8			2		7	4	3		1		1
Comfortvoorziening	3	12	1		2	3	10	14			1		
Diversen	1	7	2			2	6	5	1	2			
Duurtijd Werken		2	1				2	2					
Geurhinder	4	36	6	4	19		17	37	2				1
Groenonderhoud		5			1		4	5					
Herstel bebouwd privaat domein	1	42	3	3	9		31	43					
Herstel niet bebouwd privaat domein	3	13	1	3	2		11	14	2				
Herstel openbaar domein		3	1		2		1	2	1				
Huisaansluiting	1	5	3	2	3		1	4	2				
IBA		1					1	1					
Informatie-Communicatie	6	8	2	2	1		11	6	2	3	3		
Inkomensverlies tgv Werken		1	1				1	1					
Lawaai- trillingshinder	1	32	1	1	9	1	22	29	1				3
Onrechtmatig gebruik/inneming privaat eigendom	2	9	1		2		9	7	2	1	1		
Onveilige Situaties		15	2		3	1	11	13	1	1			
Overstortproblematiek	1	1					2	2					
Te lange behandelingstermijn info/dossier		3		1			2	3					
Technisch Mankement		2			1		1	1					1
Toegankelijkheid/Netheid	1	11			1		11	10	1	1			
Traject- inplantingskeuze	1	2		1		1	1		3				
Vergoedingen/Uitbetalingen	1	4	1	1	1		3	2	1			1	1
Verzakkingen/Obstructies	1	8	2		6		3	7					2
Wateroverlast	1	24	7	2	9	1	13	17	3		1		4
Waterstagnatie	2	4	2		1	1	4	4	1		1		
Watervervuiling	1	2	2		1		2	2	1				
TOTAAL	**36**	**282**	**40**	**21**	**80**	**10**	**207**	**260**	**27**	**9**	**8**	**1**	**13**
Aantal klachten Ontvankelijk		**358**			**318**						**318**		

Bijlage 3: Overzicht Klachten 2018 per categorie



Werk en Economie

JAARRAPPORT KLACHTEN 2018

Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

Inhoud

1. Samenvatting 1
2. Cijfergegevens 3
a. Beleidsdomein Werk en Sociale Economie 3
b. Sodexo 5
3. Conclusie 6
4. Rapporten 7

1. Samenvatting

Conform het Vlaams Bestuursdecreet wil het beleidsdomein Werk en Sociale Economie via dit klachtenrapport een beeld schetsen over haar klachtenbeeld in 2018. Dit jaarrapport is een samenwerking tussen de klachtencoördinatoren van het Departement Werk en Sociale Economie (WSE), Sodexo, SYNTRA Vlaanderen, SYNTRA vzw's en VDAB.

In 2018 ontving **het beleidsdomein Werk en Sociale Economie in totaal 2539 klachten**. Deze klachten kunnen vervolgens opgedeeld worden in 2069[1] ontvankelijke en 301 onontvankelijke klachten. Er waren in totaal 768 (deels) gegronde klachten en 1196 ongegronde klachten.

Sodexo

Bovenstaande gegevens bevatten geen cijfers over het aantal klachten ontvangen door Sodexo, de uitgever van dienstencheques in Vlaanderen. Aangezien de rapportering en monitoring betreffende dienstencheques gebeurt via de voorwaarden vastgelegd in de overheidsopdracht, wordt er geen onderscheid gemaakt tussen ontvankelijke en onontvankelijke klachten en gegronde en ongegronde klachten. In het kader van de overheidsopdracht, noteerde Sodexo 287 300 contactopnames met zowel klanten als erkende ondernemingen die een dienstencheque-activiteit uitoefenen. De meeste klachten die Sodexo ontving gingen over de gebruikerservaring van dienstenchequegebruikers, klachten over de geldende regelgeving en in mindere mate over administratiekosten die worden aangerekend bij de omruiling of terugbetaling van dienstencheques.

Departement Werk en Sociale Economie

In 2018 ontving de klachtencoördinator van het Departement WSE in totaal 210 klachten. Van deze klachten kunnen er 197 als ontvankelijk en 13 als onontvankelijk beschouwd worden. De 197 ontvankelijke klachten kunnen op hun beurt opgesplitst worden in 67 klachten die werden ontvangen voor de interne inspectiediensten, 85 gegronde klachten en 45 ongegronde klachten. De gemiddelde behandeltermijn van een klacht bedroeg 6 dagen in 2018.

Het grootste aandeel ontvankelijke klachten, ontving de klachtencoördinator voor het Vlaams Zorgkrediet (39 ontvankelijke klachten). De reden hiervoor is het grote aantal aanvraagdossiers dat in 2018 werd ontvangen, waar het personeel niet op voorbereid was. Ook de nog steeds stijgende populariteit van de Vlaamse Dienstencheques, zorgt voor heel wat klachten (37 ontvankelijke klachten). De meeste klachten gaan over supplementen die een dienstenchequebedrijf al dan niet mag aanrekenen, moeilijkheden bij de terugbetaling van ongebruikte dienstencheques en de vervaldatum van de dienstencheques.

Een derde grote groep klachten gaat over de Vlaamse Ondersteuningspremie (VOP), waarvoor er 16 ontvankelijke klachten werden ontvangen. In de online ICT-toepassing waarin aanvragen worden verwerkt, zaten een aantal structurele fouten waardoor de premie een aantal keer foutief en/ of laattijdig werd uitbetaald. En tenslotte kende ook de dienst Economische Migratie van het Departement WSE een aantal problemen, die resulteerden in 13 ontvankelijke klachten.

[1] Het totaal aantal klachten bij VDAB, wordt niet louter opgesplitst in ontvankelijke en onontvankelijke klachten maar er wordt ook een opsplitsing gemaakt tussen suggesties, klachten opgelost bij melding en anonieme klachten. Hierdoor is de optelsom van het totale aantal ontvankelijke en onontvankelijke klachten niet gelijk aan het totale aantal klachten.

SYNTRA Vlaanderen en SYNTRA vzw's

De klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen ontving in 2018 82 klachten. Er waren 81 ontvankelijke klachten, die op hun beurt kunnen opgesplitst worden in 42 (deels) gegronde en 39 ongegronde klachten. In vergelijking met vorig jaar is de behandeltermijn voor het afhandelen van een klacht meer dan gehalveerd: van gemiddeld 21 dagen in 2017 naar 9,5 dagen in 2018.

De SYNTRA koepels ontvingen in 2018 gezamenlijk 288 klachten, waarvan er 98 onontvankelijke en 190 ontvankelijke klachten zijn. De 190 ontvankelijke klachten mogen opgesplitst worden in 137 (deels) gegronde klachten en 53 ongegronde klachten. De gemiddelde behandeltermijn voor het afhandelen van een klacht bedroeg 13,5 kalenderdagen.

De meeste klachten betreffen cursisten die niet akkoord gaan met een bepaalde prestatie of een genomen beslissing, zoals bijvoorbeeld een cursist die niet akkoord gaat met zijn examenresultaat. Daarnaast waren een aantal cursisten niet tevreden over de lange behandeltermijn van een prestatie of beslissing (bijvoorbeeld het laattijdig bezorgen van een diploma of een getuigschrift), en ook werden een aantal klachten ontvangen betreffende de geldende annulatievoorwaarden.

Indien de cursist na tussenkomst van de klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen niet tevreden is over de uitkomst van zijn klacht, kan hij beroep instellen bij de Raad van Bestuur van SYNTRA Vlaanderen. In 2018 werd tweemaal beroep ingesteld: beide keren ging het over een cursist die niet akkoord ging met een beslissing van de examencommissie van een SYNTRA koepel.

VDAB

In 2018 ontving de klachtenmanager van VDAB in totaal 1959 klachten waarvan 189 onontvankelijke klachten, 1601 ontvankelijke klachten, 109 suggesties, 16 klachten opgelost bij melding en 44 anonieme klachten. De gemiddelde behandeltermijn voor een klacht bedroeg 18 dagen in 2018. VDAB is van mening dat elke klacht en suggestie een kritisch onderzoek verdient, waarbij er sterk wordt ingezet op een klantvriendelijke en duidelijke communicatie.

De meeste ontvankelijke klachten handelen over een persoonlijk actieplan naar werk (479 klachten) en het matchbaar werkzoekendossier (443 klachten). Een actieve en consequente bemiddeling bij het werkzoekgedrag en de aanpassingen in *Mijn Loopbaan* alsook op de website spelen een rol in dit hoge aantal. Daarnaast steeg ook het aantal klachten over matchbare vacatures (250 klachten) en klachten over opleidingen (319 klachten). De meeste klachten gingen over het niet toegelaten worden tot de opleiding en klachten over het verloop van de opleiding.

De klantendienst van VDAB merkt op dat klanten gevoelig zijn voor verandering. Naar aanleiding van de nieuwe contactstrategie die VDAB hanteert sinds oktober 2018, werd een piek vastgesteld in het aantal klachten en suggesties rond het klantendossier en de website.

2. Cijfergegevens

a. Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

		DWSE	SYNTRA Vl.	SYNTRA vzw	VDAB	TOTAAL
Totaal aantal klachten		**210**	**82**	**288**	**1959** [2]	**2539**
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord [3]	0-45 dagen	129	81	276	1569	**2055**
	Meer dan 45 dagen	1	1	11	32	**44**
	Gemiddelde	*6*	*9,5*	*13,5*	*18*	***12***

Tabel 1: Totaal aantal klachten
Bron: Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

		DWSE	SYNTRA Vl.	SYNTRA vzw	VDAB	TOTAAL
Totaal aantal **onontvankelijke** klachten		**13**	**1**	**98**	**189**	**301**
Aantal onontvankelijke klachten volgens **reden van onontvankelijkheid**	Al eerder klacht ingediend	/	/	1	19	**20**
	Meer dan een jaar voordien	/	/	2	8	**10**
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	/	/	/	18	**18**
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	1	/	/	1	**2**
	Kennelijk ongegrond	/	/	78		**78**
	Geen belang	/	1	/	/	**1**

[2] VDAB rapporteert over 1959 klachten, opgesplitst in 1601 ontvankelijke klachten, 189 onontvankelijke klachten, 109 suggesties, 16 klachten opgelost bij melding en 44 anonieme klachten.

[3] De klachtencoördinator van het Departement WSE en de klachtenmanager van VDAB hielden in 2018 enkel de behandeltermijnen van ontvankelijke klachten bij.

	Anoniem	/	/	1	/	**1**
	Beleid en regelgeving	3	/	9	40	**52**
	Geen Vlaamse Overheid	7	/	7	/	**14**
	Interne personeelsaan-gelegenheden	/	/	/	/	**/**
	Niet bevoegd	2	/	/	78	**80**
	Ingetrokken/ privacy/ geen toestemming/ opgevraagde informatie niet ontvangen	/	/	/	25	**25**

Tabel 2: Totaal aantal onontvankelijke klachten
Bron: Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

		DWSE	SYNTRA Vl.	SYNTRA vzw	VDAB	TOTAAL
Totaal aantal **ontvankelijke** klachten		**197**	**81**	**190**	**1601**	**2069**
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van **gegrondheid**	Gegrond	85	18	97	280	**480**
	Deels gegrond	/	24	40	224	**288**
	Ongegrond	45	39	53	1059	**1196**
	Geen oordeel	67	/	/	38	**105**
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	85	42	94	312	**533**
	Deels opgelost	/	/	24	122	**146**
	Onopgelost	/	/	19	70	**89**

Tabel 3: Totaal aantal ontvankelijke klachten
Bron: Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

b. Sodexo

	Sodexo
Totaal aantal contactopnames	287 300

Tabel 4: Totaal aantal contactopnames
Bron: Sodexo

De cijfergegevens van Sodexo in het kader van het dienstenchequesysteem, verdient enige nuance en kan niet volgens de overkoepelende tabel weergegeven worden. De rapportering en monitoring van de klachten van Sodexo gebeurt volgens de voorwaarden die werden vastgelegd in de overheidsopdracht dienstencheques. Binnen deze overheidsopdracht wordt er geen onderscheid gemaakt tussen ontvankelijke en onontvankelijke en gegronde en ongegronde klachten.

Er wordt wel een onderscheid gemaakt tussen volgende gegevens:

- Gebruikers:
  - Contacten via telefoon
  - Contacten via e-mail
  - Klachten via het klachtenformulier
  - Klachten en vragen via de Vlaamse Ombudsdienst, Departement WSE en de Vlaamse Infolijn

- Erkende ondernemingen:
  - Contacten via telefoon
  - Contacten via e-mail
  - Klachten via het klachtenformulier
  - Klachten en vragen via de Vlaamse Ombudsdienst, Departement WSE en de Vlaamse Infolijn

3. Conclusie

In 2018 steeg het aantal ontvangen klachten voor het Beleidsdomein Werk en Sociale Economie (WSE) met iets meer dan 5%: **van 2416 klachten in 2017 naar 2539 klachten in 2018.**

Deze stijging betekent echter niet dat het Beleidsdomein WSE het slechter doet dan voorgaande jaren. Zo merkte de klachtencoördinator van het Departement WSE bijvoorbeeld op, dat er meer klachten werden gemeld nadat er informatie werd verspreid over hoe het departement zijn klachtenmanagement zou willen inrichten. **Hieruit kan afgeleid worden dat er misschien niet méér klachten worden ontvangen, maar dat door een grotere bewustwording van het belang van klachten er meer klachten worden (h)erkend!**

Wat wel gelijk blijft door de jaren heen, is de inhoud van de klachten. **SYNTRA Vlaanderen** en de **SYNTRA vzw's** merken bijvoorbeeld op dat klachten van cursisten die niet akkoord gaan met een bepaalde prestatie of beslissing net zoals voorgaande jaren, het grootste aandeel van de klachten blijven uitmaken. Ook bij het **Departement WSE** blijven dezelfde thema's jaarlijks terugkomen, zoals bijvoorbeeld klachten over de dienstencheques of het Vlaams Zorgkrediet.

VDAB noteerde net als voorgaande jaren het meeste aantal klachten (totaal: 1959), wat niet uitzonderlijk is gezien de grote doelgroep die zij bereiken met hun dienstverlening. Echter merken ook zij een stijging op van het aantal ontvangen klachten en kunnen dit rechtstreeks linken aan de opstart van een nieuwe contactstrategie in 2018.

Sodexo stelde op haar beurt vast dat het aantal contactopnames en **het aantal klachten daalde tegenover 2017**. Toch merken ook zij dat de inhoud van klachten grotendeels gelijk bleef: de meeste klachten gaan over de gebruikerservaring van de dienstenchequegebruikers. Een jaarlijks terugkerende problematiek is ook de geldende regelgeving omtrent dienstencheques, en meer bepaald blijft de vervaldatum op dienstencheques voor onvrede zorgen.

Ook in 2019 blijft het Beleidsdomein Werk en Sociale Economie werken aan haar klachtenmanagement. Het Departement WSE investeert volop in een klachtenregistratiesysteem en zal haar medewerkers leren om op een adequate wijze om te gaan met klachten. SYNTRA Vlaanderen wil op haar beurt de behandeltermijn van afgehandelde klachten waarborgen en VDAB distilleerde uit de behoeftes van haar klanten enkele aandachtspunten, zoals verder inzetten op persoonlijk contact en aandacht blijven hebben voor genderneutraal taalgebruik in vacatures.

4. Rapporten

Hierna vindt u de verschillende deelrapporten van het beleidsdomein Werk en Sociale Economie, in onderstaande volgorde:

1. Klachtenrapport 2018: **Departement Werk en Sociale Economie**
2. Klachtenrapport 2018: **Sodexo**
3. Klachtenrapport 2018: **SYNTRA Vlaanderen**
4. Klachtenrapport 2018: **SYNTRA vzw**
5. Klachtenrapport 2018: **VDAB**

DEPARTEMENT
WERK &
SOCIALE
ECONOMIE

JAARRAPPORT KLACHTEN 2018

Departement Werk en Sociale Economie

Inhoud

1. Inleiding ... 1
2. Klachten behandeld door het Departement Werk en Sociale Economie in 2018 ... 2
2.1. Cijfergegevens ... 2
2.1.1. Aantal klachten ... 2
2.1.2. Klachtencaptatie ... 3
2.1.3. Behandeltermijn klachten ... 5
2.1.4. Klachtenregistratie ... 6
2.2. Vaststellingen over klachten ... 7
2.2.1. Onontvankelijke klachten ... 7
2.2.2. Ontvankelijke klachten ... 8
2.2.3. Ongegronde en gegronde klachten ... 9
2.3. Inhoud van de klachten ... 10
2.3.1. Klachten voor de afdeling Toezicht & Handhaving (inspectie) ... 11
2.3.2. Vlaams Zorgkrediet ... 12
2.3.3. Dienstencheques ... 12
2.3.4. Vlaamse Ondersteuningspremie (VOP) ... 13
2.3.5. Arbeidskaarten ... 14
2.3.6. Aanmoedigingspremie ... 15
2.3.7. Andere ... 16
3. Opvolging aanbevelingen Commissie Werk van 13 april 2018 ... 17
3.1. Klachten Sociale Economie ... 17
3.2. Doorgedreven digitalisering aanvragen Vlaams Zorgkrediet ... 17
4. Conclusie ... 18
5. Vooruitblik 2019 ... 19
5.1. Implementatie klachtenregistratiesysteem ... 19
5.2. Gunningsopdracht dienstencheques ... 19
5.3. Vlaams Bestuursdecreet: focus op bemiddeling en informele klachtenafhandeling ... 19
6. Servicemeter ... 21
6.1. Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’ ... 21
6.1.1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/ klachtenprocedure ... 21
6.1.2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten ... 21
6.1.3. Realistisch aantal klachten in functie van context ... 21
6.2. Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsvolle klachtenbehandeling’ ... 21
6.2.1. Klachtencoördinator bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig ... 21

6.2.2. Doorlooptijd klachtenbehandeling 21
6.2.3. Zorgvuldige eerstelijnsklachten-antwoorden 21
6.2.4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten 21
6.3. Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement' 22
6.3.1. Aanwezigheid functiebeschrijving/ evaluatie/ jaardoelstelling met resultaatsgebieden/ competenties voor klachtencoördinator 22
6.3.2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling 22
6.3.3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/ of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement 22
6.3.4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/ directiecomité/ minister 22
6.3.5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst 22
6.3.6. Aandacht voor beleidsaspecten/ verbeteracties in het klachtenrapport 22
6.3.7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport 22
6.3.8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/ conclusie op netwerk klachtenbehandelaars 22
6.3.9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst 22
6.3.10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers 22

1. Inleiding

Net zoals voorgaande jaren, werd in 2018 een stijging van het aantal klachten opgetekend. Verschillende factoren hadden een invloed op deze cijfers, zoals bijvoorbeeld een aantal bijkomende bevoegdheden maar ook de (nog steeds) stijgende populariteit van de Vlaamse dienstencheques en het onverwachte hoge aantal aanvragen voor het Vlaams Zorgkrediet.

Omdat het Departement Werk en Sociale Economie (WSE) zeer veel belang hecht aan deze klachten, werd in het voorjaar van 2018 een visienota goedgekeurd waarin het Departement WSE zich engageert om in de loop van de komende jaren een volwaardig klachtenmanagement uit te bouwen. Hierbij ligt de focus niet alleen op het afhandelen van klachten maar op het geheel van acties die erop gericht zijn de dienstverlening te verbeteren. Zo zullen klachten volgens een vaste procedure worden afgehandeld, wordt de informatie die vervat zit in de klachten systematisch verwerkt en worden verbetervoorstellen geformuleerd zodat de effectiviteit van het Departement WSE stelselmatig verhoogd.

Om te komen tot dit volwaardige klachtenmanagement werden in 2018 reeds enkele eerste stappen genomen (bijvoorbeeld de uitbouw van een klachtenregistratiesysteem) maar voor concrete resultaten is het wachten tot 2019. Vooraleer over te gaan tot het nieuwe werkjaar, wil het Departement WSE via dit jaarrapport eerst terugblikken op het klachtenbeeld van 2018 en de getrokken lessen voor 2019.

2. Klachten behandeld door het Departement Werk en Sociale Economie in 2018

2.1. Cijfergegevens

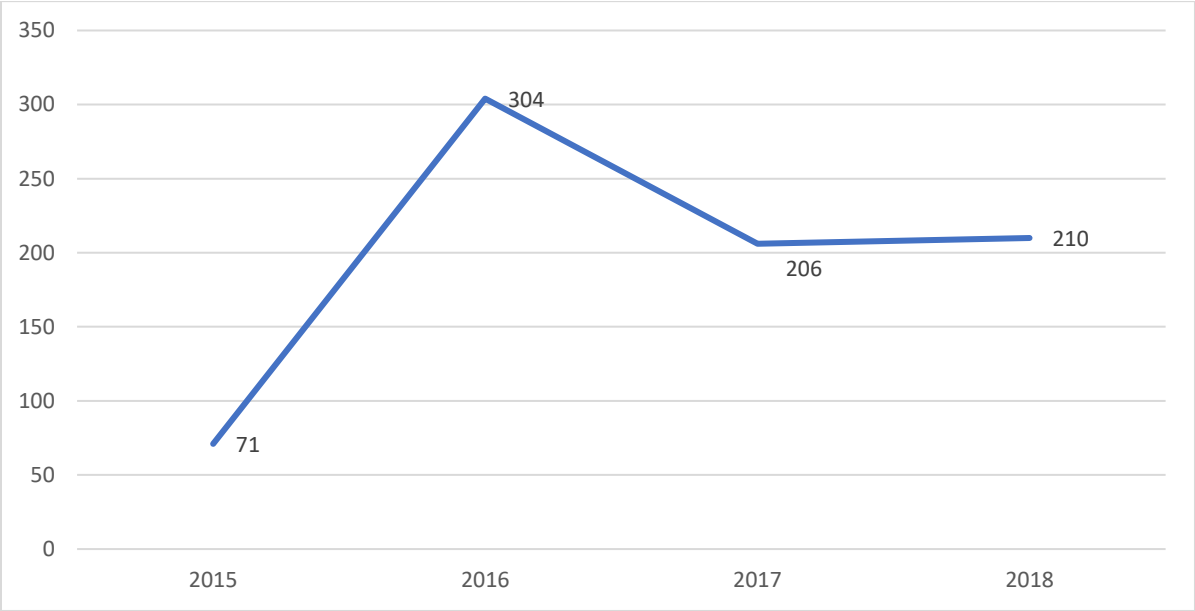
2.1.1. Aantal klachten

Totaal aantal ontvangen klachten	210
Aantal **onontvankelijke** klachten	13
Aantal **ontvankelijke** klachten	197
Aantal **gegronde** klachten	85

Tabel 1: Aantal ontvangen klachten 2018
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

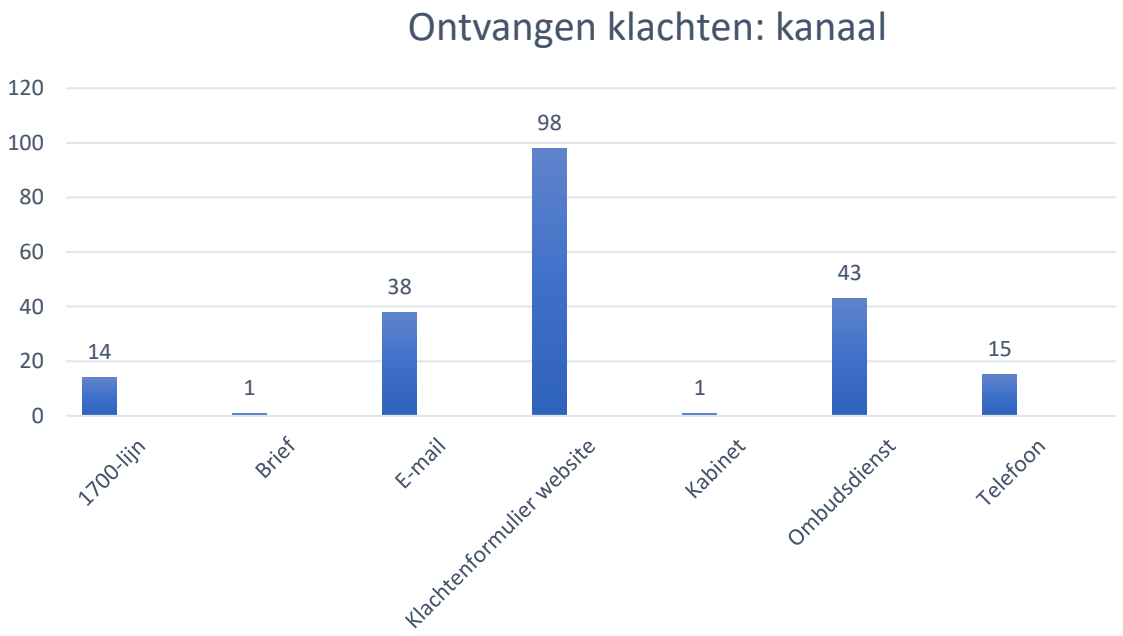
Bovenstaande cijfergegevens zijn gebaseerd op het aantal klachten dat de **klachtencoördinator van het Departement WSE** ontving in 2018. Daarnaast zijn in tegenstelling tot voorgaande jaren, ook het aantal **ontvangen klachten voor het Europees Sociaal Fonds (ESF) bij deze cijfers geteld.**

In vergelijking met vorig jaar werden er ongeveer een gelijk aantal klachten ontvangen; zie onderstaande grafiek. De stijging in vergelijking met 2015 is te wijten aan de bijkomende bevoegdheden in het kader van de zesde staatshervorming. Het hoge aantal klachten in 2016 kan men toeschrijven aan de vele klachten die dat jaar werden ontvangen inzake dienstencheques.



Grafiek 1: Evolutie aantal ontvangen klachten
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

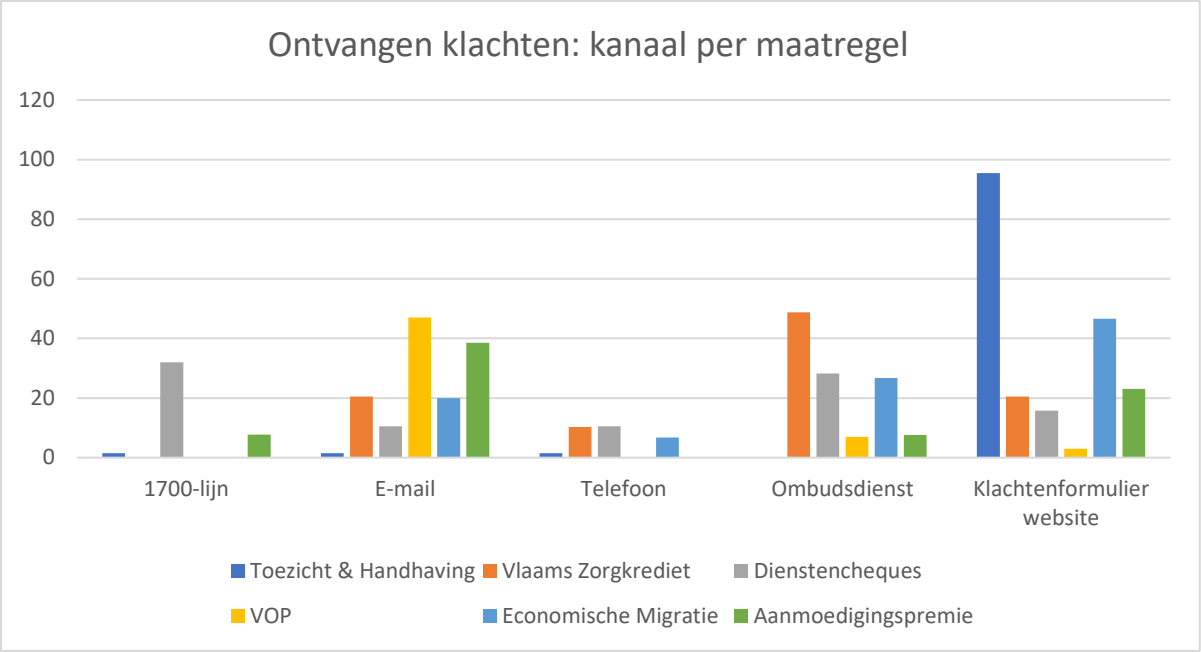
2.1.2. Klachtencaptatie



Grafiek 2: Aantal ontvangen klachten per kanaal
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

Uit bovenstaande grafiek kan geconcludeerd worden dat de meeste eerstelijnsklachten ontvangen worden via het klachtenformulier op de website, de Vlaamse Ombudsdienst en via het e-mailadres klachten@wse.vlaanderen.be.

Hoewel de Vlaamse Ombudsdienst instaat voor het ontvangen en afhandelen van tweedelijnsklachten, worden vele klachten in eerste lijn aan hen gestuurd. Om deze beweging te keren en de eigen kanalen te promoten, wordt onderzocht hoe onze interne klachtenprocedure beter gecommuniceerd kan worden aan de burger.



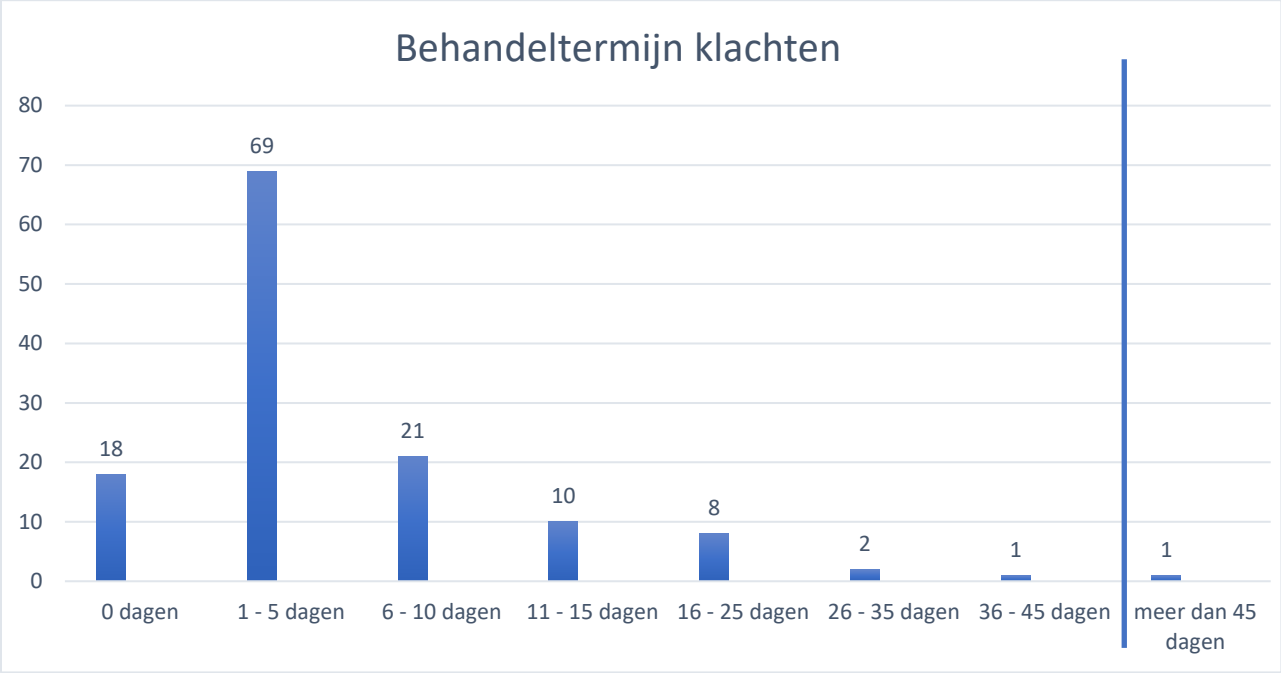
Grafiek 3: Aantal klachten per maatregel en kanaal
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

Bovenstaande grafiek laat zien dat de meeste klachten die via het klachtenformulier binnenkomen, klachten voor de interne inspectiediensten zijn. Als we daarnaast kijken naar het totale aantal meldingen en klachten die de inspectiediensten ontvingen (*totaal: 261*), blijkt ruim 25% van hun meldingen en klachten ontvangen te worden via het reguliere klachtenformulier.

We kunnen dus vaststellen dat het voor de burger **niet altijd duidelijk is waarvoor het klachtenformulier** op de website van het Departement WSE kan gebruikt worden**,** alsook hoe de **inspectiediensten kunnen bereikt worden.**

In 2019 wordt de website van het Departement WSE volledig vernieuwd. Deze opportuniteit zal worden aangegrepen om te werken aan bovenstaande vaststellingen: de informatie op de klachtenpagina wordt beter gestructureerd, het klachtenformulier wordt gemoderniseerd en ook de inspectiediensten krijgen een duidelijk zichtbare plek op de website.

2.1.3. Behandeltermijn klachten



Grafiek 4: Behandeltermijn klachten
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

Enkele belangrijke vaststellingen over de behandeltermijn van de ontvankelijke klachten[1] die het Departement WSE in 2018 ontving:

- De gemiddelde behandeltermijn van een **ontvankelijke klacht** bedroeg **6 dagen**;
- Er waren **18 ontvankelijke klachten** die **de dag zelf** werden afgehandeld;
- **Eén ontvankelijke klacht** werd **niet binnen de voorgeschreven termijn van 45 kalenderdagen** afgehandeld. De klacht betrof de Vlaamse Ondersteuningspremie waarbij terecht klacht werd ingediend wegens het niet-ontvangen van de premie. De lange behandeltermijn kan toegeschreven worden aan het feit dat men pas op **het moment dat de uitbetaling van de premie werd bevestigd, de klacht heeft afgesloten**. Aangezien de VOP slechts **per kwartaal wordt uitbetaald, zorgde dit voor een hoog aantal behandeldagen**.

Het Departement WSE streeft er naar om in 2019 bovenstaande termijnen te handhaven en alle klachten binnen een termijn van 45 dagen op te lossen.

[1] Het aantal ontvankelijke klachten **met uitzondering van de klachten die bestemd zijn voor de inspectiediensten** van het Departement WSE (130 klachten - zie punt 2.2.3 voor meer informatie).

2.1.4. Klachtenregistratie

Bij de opmaak van dit klachtenrapport is uitgegaan van de cijfergegevens waarover de klachtencoördinator van het Departement WSE beschikt. Aangezien er binnen het Departement WSE nog geen algemeen klachtenregistratiesysteem is alsook geen uniforme wijze van klachtenbehandeling, zijn deze cijfers **slechts een indicatie van het werkelijke aantal ontvangen klachten**.

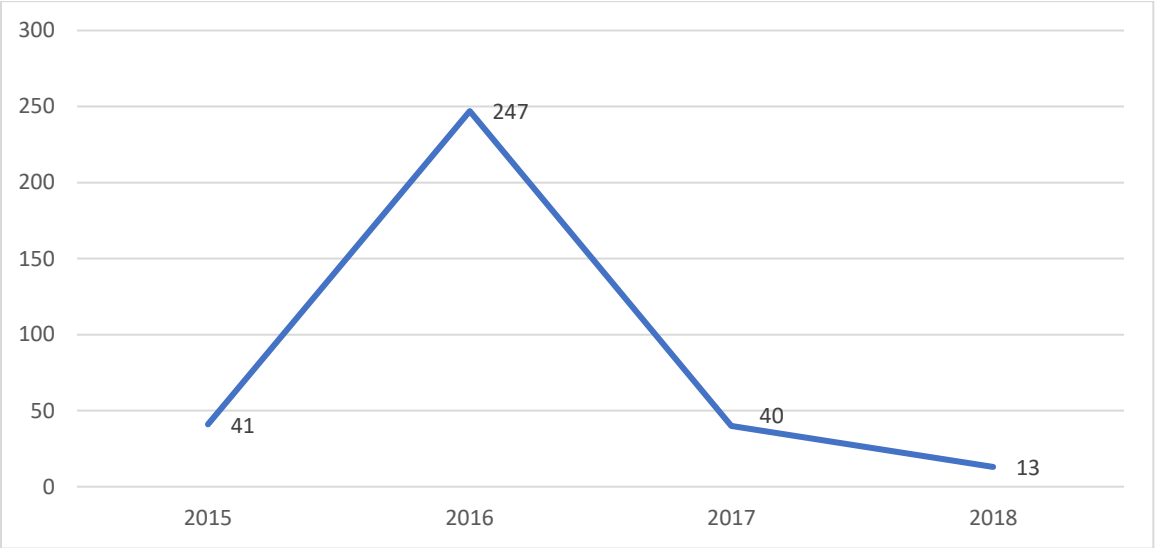
Omdat het Departement WSE veel belang hecht aan een klantgerichte dienstverlening en een hoge klantentevredenheid, wordt er volop gewerkt aan een volwaardig klachtenmanagement. Zo wordt in het voorjaar van 2019 een registratiesysteem voor klachten uitgerold en worden er richtlijnen verspreid voor een uniforme wijze van klachtenbehandeling.

2.2. Vaststellingen over klachten

2.2.1. Onontvankelijke klachten

In 2018 ontving het Departement WSE in **totaal 13 onontvankelijke klachten**. Op een totaal van 210 klachten betekent dit **6,2% onontvankelijke klachten**.

In vergelijking met 2017 toont de onderstaande grafiek[2] dat het aantal onontvankelijke klachten **gedaald is**. Dit kan verklaard worden doordat tot vorig jaar ook vragen om informatie en meldingen geregistreerd werden als onontvankelijke klachten.



Grafiek 5: Evolutie aantal onontvankelijke klachten
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

De **meeste onontvankelijke klachten handelen** over werkzoekenden of werknemers die ten onrechte denken dat ze bij het Departement WSE terecht kunnen met hun ontevredenheid.

Ook burgers die misnoegd zijn over de service die hun dienstenchequebedrijf hen aanbiedt, dienen af en toe een klacht in bij het Departement WSE. Deze personen wordt steeds aangeraden in dialoog te treden met hun dienstenchequebedrijf aangezien het departement in deze materie niet kan tussenkomen.

In het kader van een juiste en klantgerichte dienstverlening werd elke onontvankelijke klacht ofwel doorgestuurd naar het juiste afhandelingsorgaan en werd de kwaliteit van de afhandeling mee bewaakt; ofwel werd de klachtindiener ervan op de hoogte gesteld dat zijn klacht als onontvankelijk werd beschouwd en waarom dit zo werd beslist.

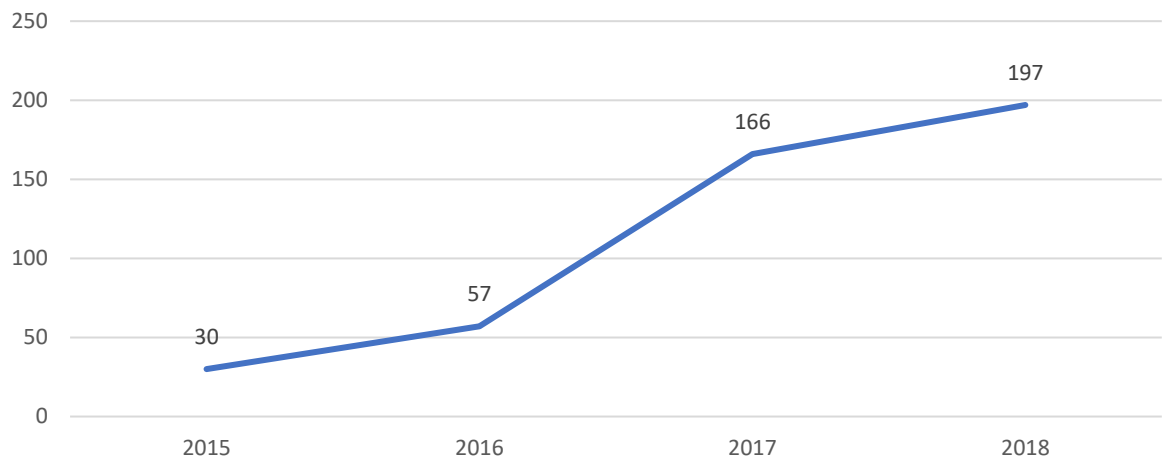
Om klachtindieners nog beter te informeren over de maatregelen waarvoor het Departement WSE verantwoordelijk is, zal de website in 2019 in die zin aangepast worden.

[2] In 2016 werden 247 onontvankelijke klachten genoteerd: dit hoge cijfer is te wijten aan de vele klachten die dat jaar ontvangen werden voor de dienstencheques en die werden doorgestuurd naar de klantendienst van Sodexo voor verdere afhandeling; deze klachten werden door de klachtencoördinator van het Departement WSE gecatalogeerd als onontvankelijk.

2.2.2. Ontvankelijke klachten

In 2018 ontving het Departement WSE **197 ontvankelijke klachten**, wat overeenkomt met **93,8% van het totale aantal klachten**.

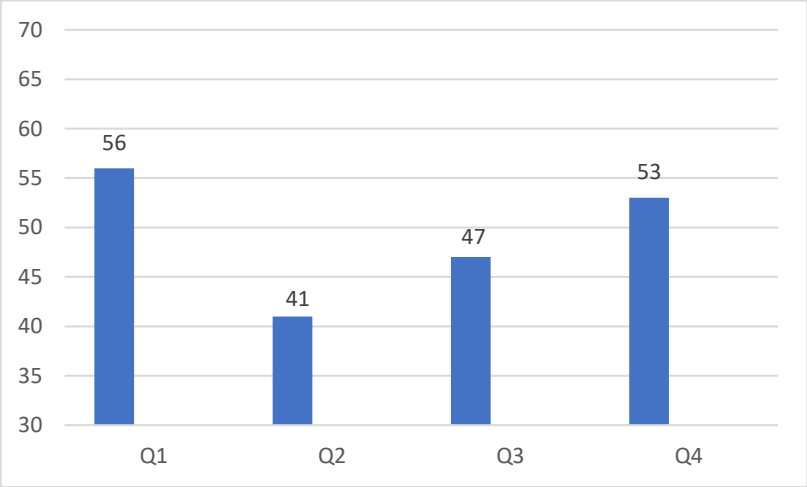
Net zoals in 2017 merken we een stijging op van het aantal ontvankelijke klachten:



Grafiek 6: Evolutie aantal ontvankelijke klachten
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

Eén van de redenen voor deze stijging, zijn de problemen die zich in het voorjaar van 2018 stelden rond het Vlaams Zorgkrediet (zie punt 2.3.2 voor verdere toelichting). En ook de nog steeds toenemende populariteit van de dienstencheques zorgt er bijvoorbeeld voor dat het klachtenaantal blijft stijgen.

Als we kijken naar het aantal klachten per kwartaal, zien we weinig verschil tussen de verschillende kwartalen met uitzondering van een lichte daling in kwartaal 2.



Grafiek 7: Aantal klachten per kwartaal
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

2.2.3. Ongegronde en gegronde klachten

Van de 197 ontvankelijke klachten werden er **85 genoteerd als gegrond en 45 klachten als ongegrond**.

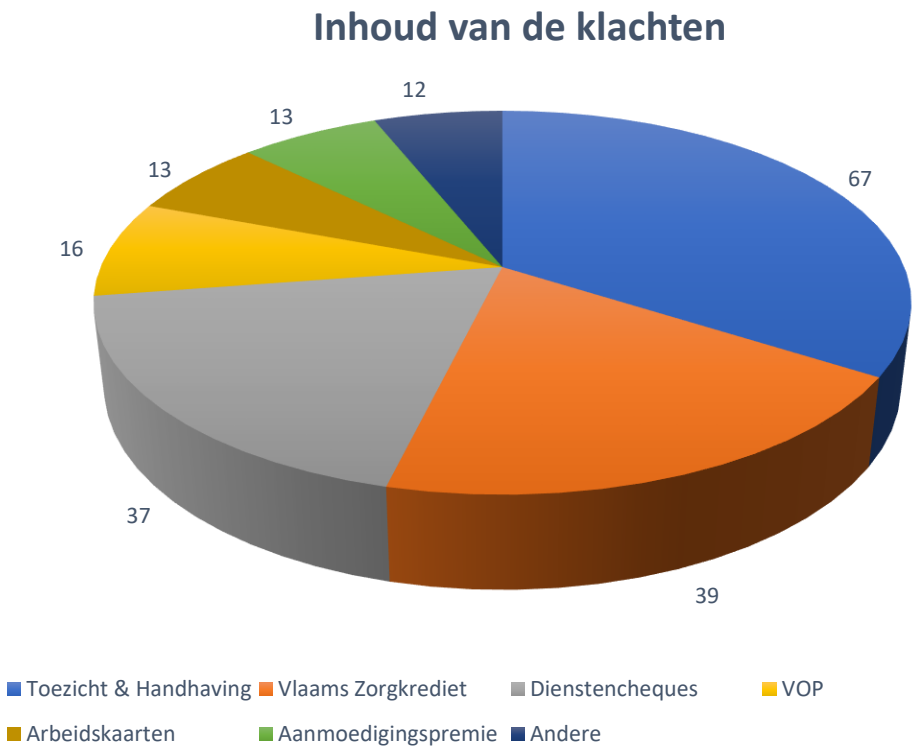
De gegronde klachten worden in een volgend hoofdstuk meer in detail besproken.

Het overgrote deel van de **ongegronde klachten** komt van burgers die **niet tevreden zijn met de beslissing die genomen werd** over hun dossier of die vinden dat **er iets schort aan de communicatie** die het Departement WSE voert met de betrokkene. Zo werden voor de afdeling ESF drie klachten ontvangen waarbij de klachtindiener niet akkoord ging met de weigering van een dossier (*2 klachten*) of waarbij de klachtindiener ontevreden was over de verstrekte informatie (*1 klacht*). Na intern onderzoek bleken deze drie klachten ongegrond.

Daarnaast ontving het Departement WSE nog **67 klachten** die vallen onder **het inspectiedecreet**. Hoewel deze klachten niet kunnen behandeld worden volgens het klachtendecreet, worden zij wel geregistreerd om een duidelijk beeld te krijgen van het aantal klachten die door de klachtencoördinator worden ontvangen.

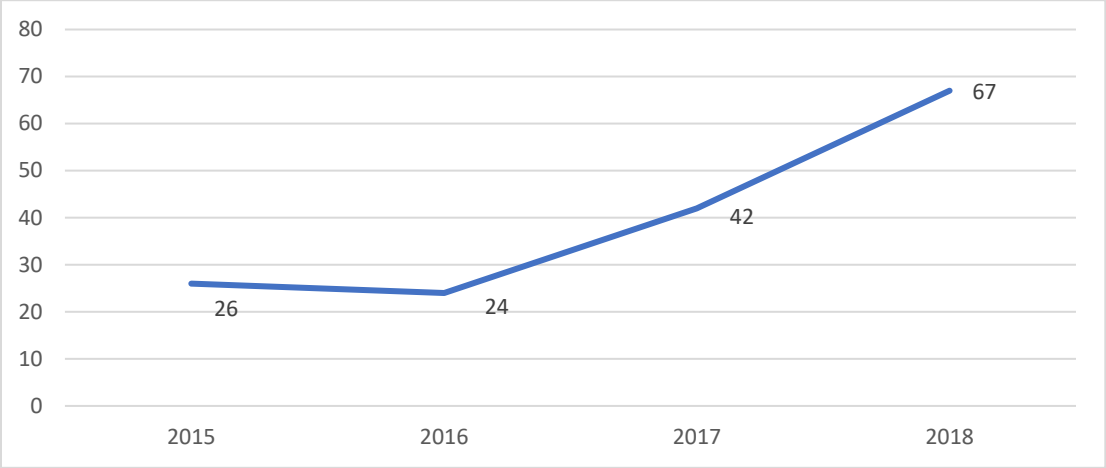
2.3. Inhoud van de klachten

De inhoud van de klachten die de klachtencoördinator van het Departement WSE in 2018 ontving, kunnen in 7 categorieën onderverdeeld worden – zie onderstaande grafiek.



Grafiek 8: Aantal ontvankelijke klachten per maatregel
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

2.3.1. Klachten voor de afdeling Toezicht & Handhaving (inspectie)



Grafiek 9: Evolutie aantal ontvangen klachten inspectiediensten door klachtencoördinator
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

Net zoals voorgaande jaren, ontving de klachtencoördinator van het Departement WSE een heleboel klachten die bedoeld zijn voor de inspectiediensten: 67 klachten in totaal.

Volgens artikel II.75 van het Bestuursdecreet, dient de klachtencoördinator voor deze klachten geen onderzoek in te stellen. Intern is de afspraak gemaakt dat elk van deze klachten doorgestuurd wordt naar het secretariaat van de afdeling Toezicht & Handhaving voor verdere afhandeling.

2.3.2. Vlaams Zorgkrediet

Aantal **ontvankelijke** klachten	**39** *(19,8% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)*
Aantal **gegronde** klachten	**24** *(61,5% van het totale aantal klachten over deze materie)*

Tabel 2: Aantal ontvangen klachten Vlaams Zorgkrediet
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

In vergelijking met vorig jaar werden voor het Vlaams Zorgkrediet een heleboel meer klachten genoteerd: 8 klachten in 2017 tegenover 39 klachten in 2018.

Een raming uit 2017 voorspelde dat er in 2018 ongeveer 8000 aanvragen voor het Vlaams Zorgkrediet mochten verwacht worden. Uiteindelijk werden er maar liefst **17 000 aanvragen** ontvangen: dit is meer dan een verdubbeling van het ingeschatte aantal.

Hierop was de personeelsbezetting uiteraard niet voorzien en daarenboven bleek het grootste aandeel aanvragen op papier ingediend. Dit leverde een extra vertraging op aangezien elk dossier manueel moest worden ingevoerd in de verwerkingsapplicatie. Al deze factoren samen zorgden ervoor dat er een grote achterstand ontstond in het verwerken van de aanvraagdossiers, dewelke op zijn beurt resulteerde in een hoog aantal klachten.

Om de behandeltermijn terug te brengen naar een aanvaardbaar niveau werden **gepaste maatregelen** genomen: vooreerst werden **alle medewerkers** van het Departement WSE ingeschakeld bij het invoeren van de papieren aanvragen in de applicatie. Daarnaast werd ook **een *bot*** ontwikkeld die een aantal taken overneemt van de dossierbehandelaar. Hierdoor werd de behandeltermijn ondertussen teruggebracht naar aanvaarde termijnen. Om deze problematiek in de toekomst te vermijden werd ondertussen ook de regelgeving aangepast: sinds 1 januari 2019 kan een aanvraagdossier Vlaams Zorgkrediet, mits enkele uitzonderingen, enkel nog digitaal ingediend worden.

2.3.3. Dienstencheques

Aantal **ontvankelijke** klachten	**37** *(18,8% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)*
Aantal **gegronde** klachten	**24** *(64,9% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)*

Tabel 3: Aantal ontvangen klachten Dienstencheques
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

Een belangrijke opmerking bij deze cijfers is dat ook Sodexo rapporteert over haar klachtenbeeld van 2018. De klachten waarover Sodexo rapporteert zijn verschillend aan de klachten waarover het Departement WSE rapporteert: klachten die in het rapport van het Departement WSE zijn opgenomen, zijn klachten die in tweede lijn werden opgenomen of klachten die in eerste lijn werden ontvangen en zonder tussenkomst van Sodexo, konden worden opgelost.

Hoewel het aantal ontvangen klachten daalde in vergelijking met 2017 (70 ontvankelijke klachten in 2017 vs. 37 ontvankelijke klachten in 2018), gaat nog steeds bijna 19% van het totale aantal ontvankelijke klachten die de klachtencoördinator van het Departement WSE ontving, over de dienstencheques.

De meest voorkomende klachten in 2018 zijn:

- Klachten over supplementen die aangerekend worden door het dienstenchequebedrijf;
- Klachten over terugbetaling van ongebruikte dienstencheques;
- Klachten over vervallen dienstencheques.

In 2018 ontving het Departement WSE een aantal klachten over **supplementen die worden aangerekend door dienstenchequebedrijven**. Echter kan het Departement WSE hierin niet tussenkomen aangezien de wetgeving voorschrijft dat mits akkoord van de klant, het aanrekenen van bijkomende kosten toegelaten is indien deze bijdragen niet worden gebruikt als bijkomend loon voor de dienstenchequemedewerker. Indien het departement zulke klacht ontvangt, raden wij de klachtindiener steeds aan om in dialoog te treden met zijn dienstenchequebedrijf. Echter, als het Departement WSE opmerkt dat het supplement zal gebruikt worden als bijkomend loon voor de dienstenchequemedewerker, worden de inspectiediensten hiervan op de hoogte gesteld.

Klachten over de **terugbetaling van ongebruikte dienstencheques bij een overlijden** is een jaarlijks terugkerende rubriek. Zowel Sodexo als het Departement WSE erkennen dat de procedure voor een terugbetaling van ongebruikte dienstencheques bij een overlijden **als omslachtig kan worden ervaren** maar zijn er ook van overtuigd dat deze werkwijze op dit moment de enige manier is om de terugbetaling **correct te laten verlopen**. Daarnaast werden ook een aantal klachten ontvangen omtrent de **administratiekost** die betaald dient te worden indien men een terugbetaling aanvraagt voor ongebruikte dienstencheques. Er zijn een aantal denkpistes om beide procedures te verbeteren maar hierover is zeker nog geen uitsluitsel.

Om tegemoet te komen aan de vele klachten over **vervallen dienstencheques**, werd door minister Muyters aangekondigd dat de dienstencheques vanaf het voorjaar van 2019 voor **één jaar geldig** zullen zijn.

2.3.4. Vlaamse Ondersteuningspremie (VOP)

Aantal **ontvankelijke** klachten	**16** *(8,1% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)*
Aantal **gegronde** klachten	**14** *(87,5% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)*

Tabel 4: Aantal ontvangen klachten VOP
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

De meeste klachten over de VOP-premie betreffen **het foutief of niet-tijdig uitbetalen van de premie**.

De reden hiervoor kan gevonden worden in de **online ICT-toepassing** die het Departement WSE liet ontwikkelen bij de overheveling van de premie naar het Departement WSE. Korte tijd na de ingebruikname van deze toepassing werd vastgesteld dat een **aantal structurele fouten** in de programmatie waren geslopen waardoor bepaalde dossiers foutief en/ of laattijdig werden betaald. Na een grondige probleemanalyse werden een aantal structurele verbeteringen geïmplementeerd waardoor **de meeste problemen ondertussen zijn opgelost**.

In vergelijking met 2017 steeg het aantal ontvankelijke klachten betreffende de VOP-premie van 10 naar 16 klachten.

In 2019 wordt de ICT-toepassing verder geoptimaliseerd zodat ook de dossierbehandeling voor een aantal kleinere doelgroepen (zoals bijvoorbeeld scholen, lokale besturen en zelfstandigen) correct verloopt.

2.3.5. Arbeidskaarten

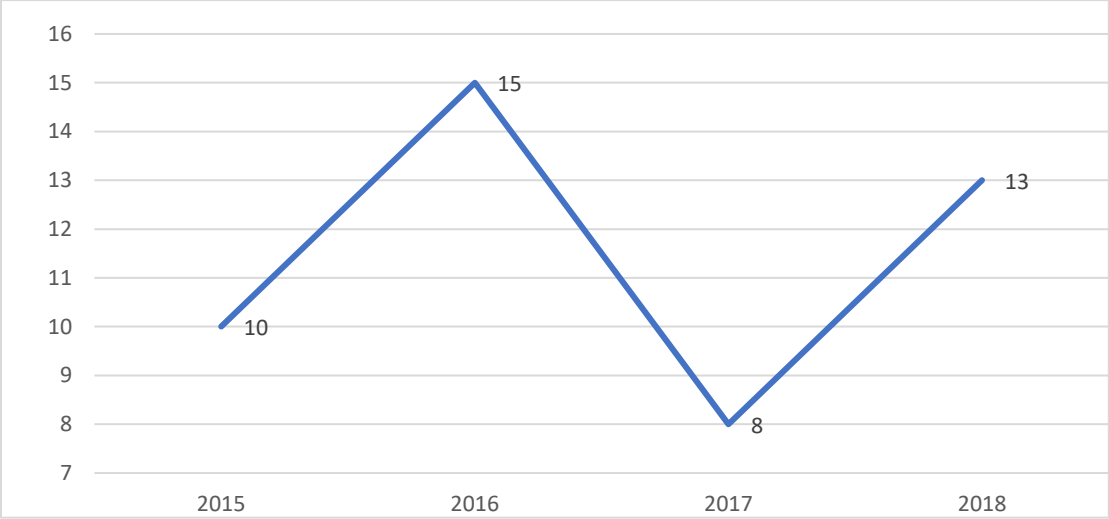
Aantal **ontvankelijke** klachten	**13** *(6,6% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)*
Aantal **gegronde** klachten	**12** *(92,3% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)*

Tabel 5: Aantal ontvangen klachten arbeidskaarten
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

Het grootste aandeel klachten betreffen de **lange behandeltermijnen van aanvraagdossiers voor het verkrijgen van een arbeidskaart**. Door een combinatie van ICT-technische problemen en personeelsuitval, liepen deze termijnen spoedig op. Omdat de behandeltermijn in september was opgelopen tot 4 maanden (in tegenstelling tot de voorgeschreven termijn van één maand), werd in oktober beslist om de dienst tijdelijk te versterken om zo de grote achterstand te kunnen wegwerken. Na oktober werden er geen klachten meer ontvangen omtrent de lange behandeltermijnen.

Eén gegronde klacht ging over de bereikbaarheid van de dienst.

In vergelijking met het voorgaande jaar steeg het aandeel klachten van 8 klachten in 2017 naar 13 in 2018; dit is geen verrassing gezien de problemen die de dienst kende.



Grafiek 10: Evolutie aantal klachten arbeidskaarten
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

2.3.6. Aanmoedigingspremie

Aantal **ontvankelijke** klachten	**13** *(6,6% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)*
Aantal **gegronde** klachten	**8** *(61,5% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)*

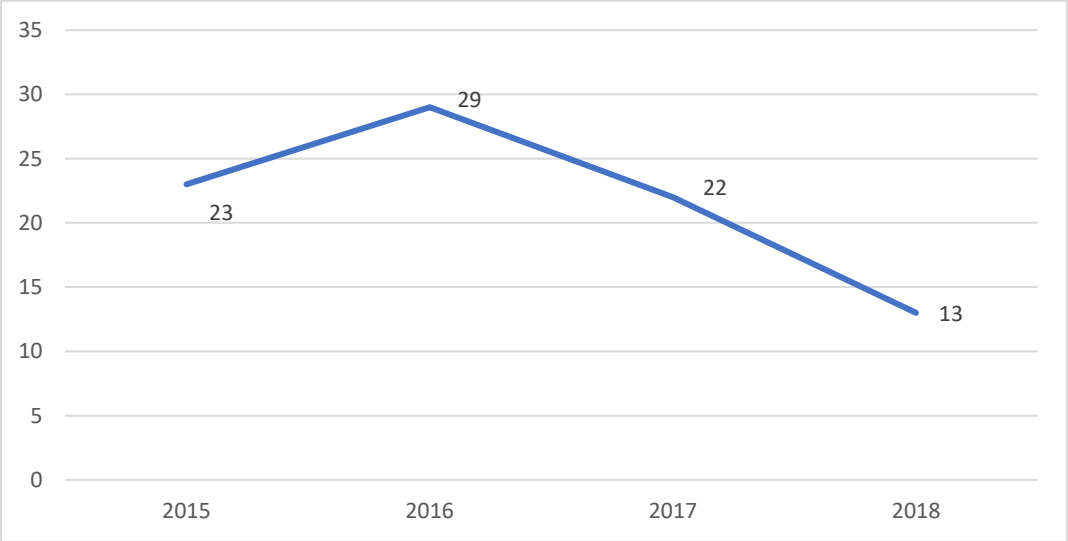
Tabel 6: Aantal ontvangen klachten aanmoedigingspremie
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

Onder de klachten die werden ontvangen met betrekking tot de aanmoedigingspremie, is er **geen algemene tendens** te ontdekken. Onderstaand is een overzicht te vinden van de onderwerpen waarover klachten werden geregistreerd alsook het aantal klachten:

- De klachtindiener is niet tevreden met de behandeltermijn: 5 klachten
- De klachtindiener gaat niet akkoord met de prestatie of beslissing: 5 klachten
- De klachtindiener voelt zich onheus bejegend: 2 klachten
- De klachtindiener is niet tevreden over de informatieverstrekking: 1 klacht

Op een totaal van 46 000 ontvangen aanvragen in 2018, is het uiteraard niet ondenkbaar dat er af en toe iets misloopt en een burger besluit om klacht in te dienen. In het kader van een klantgerichte dienstverlening werd elke klachtindiener persoonlijk gecontacteerd en kreeg hij binnen de vooropgestelde termijn van 45 kalenderdagen een gepast antwoord op zijn klacht.

In vergelijking met voorgaande jaren werd inzake aanmoedigingspremie minder klachten ontvangen, zo toont de onderstaande grafiek:



Grafiek 11: Evolutie aantal klachten aanmoedigingspremie
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

2.3.7. Andere

Aantal **ontvankelijke** klachten	**12** *(6,1% van het totaal aantal ontvankelijke klachten)*
Aantal **gegronde** klachten	**3** *(25% van het totale aantal ontvankelijke klachten over deze materie)*

Tabel 7: Overige aantal ontvangen klachten
Bron: Departement Werk en Sociale Economie

Onder de rubriek 'Andere' vallen klachten van verschillende aard die niet onder één noemer kunnen geplaatst worden.

Twee gegronde klachten handelen over de **algemene dienstverlening** van het departement en meer bepaald over het te lang moeten wachten op een antwoord na het stellen van een algemene vraag. Na bemiddeling van de klachtencoördinator werden beide vragen op een korte tijd verder afgehandeld, naar tevredenheid van de klachtindiener.

De derde gegronde klacht ging over **Sociale Economie**, waarbij voor de maatregel Lokale Diensteneconomie een uitbetaling van de premie voor één dossier niet werd uitgevoerd door ICT-problemen. Na het oplossen van de ICT-problemen, werd de premie in betaling gezet naar tevredenheid van de klachtindiener.

3. Opvolging aanbevelingen Commissie Werk van 13 april 2018

3.1. Klachten Sociale Economie

Tijdens de Commissie Werk werd opgemerkt dat in het jaarrapport 2017 geen klachten werden opgenomen omtrent de bevoegdheid Sociale Economie.

Dit kan verklaard worden door de werking van de afdeling Sociale Economie tot nog toe. De doelgroep voor de maatregelen in het kader van Sociale Economie is eerder beperkt waardoor de relatie zich vaak één-op-één afspeelt. Indien er zich klachten voordeden in het verleden, werden deze niet als dusdanig (h)erkend en werden ze meestal opgelost binnen deze één-op-één-relatie. De klachtencoördinator van het Departement WSE werd hierbij niet gecontacteerd.

Om deze klachten vanaf 2019 wel te capteren, zal de afdeling Sociale Economie een van de eerste afdelingen zijn waarbinnen het klachtenregistratiesysteem in werking treedt (*zie ook punt 5: Vooruitblik 2019*).

3.2. Doorgedreven digitalisering aanvragen Vlaams Zorgkrediet

Tijdens de Commissie Werk liet minister Muyters over het Vlaams Zorgkrediet het volgende optekenen: "*Een fundamentele ingreep dringt zich op om het aantal digitale aanvragen te verhogen"*.

Ondertussen werd de daad bij het woord gevoegd en werd de wetgeving in die zin aangepast. Sinds 1 januari 2019 kan, behoudens enkele uitzonderingen, het Vlaams Zorgkrediet enkel nog online aangevraagd worden.

4. Conclusie

Algemeen kan gesteld worden dat het aantal ontvangen klachten in 2018 licht is gestegen: van 206 klachten in 2017 naar 210 klachten in 2018. Als we enkel kijken naar het aantal ontvankelijke klachten met uitzondering van de klachten die werden ontvangen voor de inspectiediensten, zien we eveneens een lichte stijging: van 124 ontvankelijke klachten in 2017 naar 130 ontvankelijke klachten in 2018.

Deze lichte stijging betekent niet dat het Departement WSE het slechter doet dan voorgaande jaren. Zo werd in het voorjaar van 2018 een visienota goedgekeurd rond het uitbouwen van een volwaardig klachtenmanagement en werden er ook al vormingsmomenten rond klachtenbehandeling georganiseerd voor een aantal medewerkers van het departement.

Natuurlijk is een bewustwording rond het belang van klachten niet de enige reden voor de stijging: er waren ook de moeilijkheden rond het Vlaams Zorgkrediet, de VOP kende een aantal ICT-matige problemen en ook bij de dossierbehandeling voor het verkrijgen van een arbeidskaart liep het een en ander mis. Al deze elementen samen deden het klachtenaantal toenemen. Dankzij de missie van het Departement WSE *'alle talenten aan de slag'*, konden deze problemen gezamenlijk worden opgelost. Voor de moeilijkheden rond het Vlaams Zorgkrediet werd de missie zelfs heel letterlijk geïnterpreteerd en werden alle medewerkers ingeschakeld bij de dossierverwerking.

In 2019 wordt een grotere stijging van het aantal klachten verwacht aangezien er nog meer maatregelen zullen worden genomen om te komen tot een volwaardig klachtenmanagement. Toch doet al het bovenstaande besluiten dat het Departement WSE ondanks een stijgend aantal klachten, op de goede weg is.

5. Vooruitblik 2019

5.1. Implementatie klachtenregistratiesysteem

In het voorjaar van 2018 werd een visienota goedgekeurd door het directiecomité van het Departement WSE met hierin de ambitie om te werken aan een volwaardig klachtenmanagement. Dit klachtenmanagement is er niet enkel op gericht om klachten af te handelen maar omvat een breder geheel van maatregelen en speelt zich zowel voor als na de klachtenbehandeling af. Zo zullen klachten volgens een vast proces worden behandeld en vervolgens systematisch verwerkt, zodat verbetervoorstellen kunnen geformuleerd worden om zo te komen tot een verbetering van de effectiviteit van de organisatie.

Een eerste logische stap die in 2018 werd genomen, was het in kaart brengen van de huidige situatie (*hoe worden klachten nu geregistreerd en afgehandeld?)* en het verenigen van deze situatie met de gewenste situatie. Vervolgens werd al een tweede stap genomen: het ontwikkelen van een klachtenregistratiesysteem. In 2019 wordt dit registratiesysteem samen met bijbehorende richtlijnen over hoe men een klacht dient af te handelen, uitgerold binnen het Departement WSE.

Verder staat ook de koppeling van het kwaliteitsmanagement aan het klachtenmanagement op de planning en wordt er nagedacht over hoe de data uit het registratiesysteem kan overgebracht worden in de boordtabellen, zodat dit één van de constant te monitoren parameters wordt.

5.2. Gunningsopdracht dienstencheques

In 2019 wordt een nieuwe overheidsopdracht gegund inzake het uitgeven van elektronische dienstencheques en het uitgeven en drukken van papieren dienstencheques.

Binnen deze gunningsopdracht wordt grote aandacht besteed aan de klantgerichtheid van de inschrijver. Deze klantgerichtheid wordt beoordeeld op basis van de beschrijving van de maatregelen die de inschrijver zal nemen opdat zijn dienstverlening klantgericht is.

Een klantgerichte dienstverlening wordt gedefinieerd als een dienstverlening die snel en gebruiksvriendelijk inspeelt op de behoeften van alle gebruikers en die deze gebruikers op de eerste plaats stelt en aan hun noden tegemoetkomt door een snelle, persoonlijke en klantvriendelijke service te leveren en hun klachten ernstig te nemen. Bij de beoordeling van deze klantgerichtheid wordt rekening gehouden met de kwaliteit en uitgebreidheid van het klachtenmanagement (omschreven in het bestek als: *zeer belangrijk*).

5.3. Vlaams Bestuursdecreet: focus op bemiddeling en informele klachtenafhandeling

Sinds 1 januari 2019 is het nieuwe Vlaamse Bestuursdecreet van kracht, waarbij ook het klachtendecreet werd herwerkt. Zo wordt er meer nadruk gelegd op een informele klachtenbehandeling en wordt bemiddeling tussen de klachtindiener en de organisatie gestimuleerd.

Ook binnen het Departement WSE wordt met dit nieuwe Vlaamse Bestuursdecreet rekening gehouden. Het klachtenproces werd zo ontworpen dat er een mogelijkheid is tot het informeel afhandelen van een klacht zodat bij een eenvoudige klacht, niet de hele klachtenprocedure dient opgestart te worden.

Vanuit de visie dat een goede oplossing, een oplossing is die niet van buitenaf wordt opgelegd wil het Departement WSE zich ook focussen op bemiddeling. Er wordt in het klachtenproces ruimte gelaten voor bemiddeling en een open dialoog tussen klachtindiener en de medewerkers van het Departement WSE zal gestimuleerd worden. Als een klacht ingediend wordt waaraan mogelijk zou kunnen

tegemoetgekomen worden door een overleg tussen de klachtindiener en het betrokken personeelslid, zal de klachtencoördinator een bemiddelingsgesprek voorstellen. Omdat bemiddeling een grondige basiskennis vereist, zal de klachtencoördinator van het Departement WSE een cursus rond bemiddeling volgen. Tevens wordt ook gekeken in welke mate zulke cursussen kunnen aangeboden worden aan de overige personeelsleden van het departement.

6. Servicemeter

6.1. Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'klachtencaptatie'

6.1.1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/ klachtenprocedure

De klachtencoördinator van het Departement WSE is vlot bereikbaar via onder meer telefoon, e-mail, het klachtenformulier op de website en per brief.

In 2019 wordt de website vernieuwd; hierbij wordt rekening gehouden met de noden van elke potentiële klachtindiener.

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

De klachtencoördinator van het Departement WSE heeft geen weet van eerstelijnsklachten bij de Vlaamse Ombudsdienst die niet werden behandeld of (h)erkend.

6.1.3. Realistisch aantal klachten in functie van context

Zoals in het rapport wordt aangehaald, staat het aantal ontvangen klachten in vergelijking met het aantal geregistreerde klachten nog niet op punt. In het voorjaar van 2019 wordt hiervoor gerichte actie ondernomen (zie ook punt 5.1: *Vooruitblik op 2019 – Implementatie klachtenregistratiesysteem*).

6.2. Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'

6.2.1. Klachtencoördinator bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig

De klachtencoördinator is bekend binnen de organisatie; een doorloopschema is aanwezig en wordt vanaf 2019 gebruikt.

6.2.2. Doorlooptijd klachtenbehandeling

Er wordt steeds gestreefd naar een zo kort mogelijke behandeltermijn voor elke klacht. Hierbij wordt de efficiëntie van de klachtenbehandeling in het achterhoofd gehouden en staat de klachtindiener centraal.

Zo merken we bijvoorbeeld op dat bij problemen een overgrote meerderheid van de burgers zich in eerste instantie tot zijn dossierbehandelaar wendt, en niet tot de klachtencoördinator. Als deze dossierbehandelaar vaststelt dat hij met een aantal eenvoudige handelingen de klacht kan oplossen, hoeft niet de hele klachtenprocedure te worden opgestart maar mag deze dossierbehandelaar de klacht zelfstandig oplossen – wat de behandeltermijn uiteraard ten goede komt. Logischerwijs dient de klacht wel geregistreerd te worden.

6.2.3. Zorgvuldige eerstelijnsklachten-antwoorden

Elke klacht wordt met evenveel zorg en aandacht afgehandeld waarbij een vlotte en informele wijze van klachtenbehandeling het streefdoel is.

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

Een antwoord op een ontvankelijke klacht sluit steevast af met een verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst. Hierbij wordt duidelijk aangegeven hoe de Vlaamse Ombudsdienst kan gecontacteerd worden.

6.3. Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

6.3.1. Aanwezigheid functiebeschrijving/ evaluatie/ jaardoelstelling met resultaatsgebieden/ competenties voor klachtencoördinator

Ja.

6.3.2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling

In 2018 werden voorbereidingen getroffen om in 2019 een klachtenregistratiesysteem uit te rollen. Daarnaast werd een procesbeschrijving voor klachtenbehandeling uitgeschreven die als richtlijn kan dienen voor het afhandelen van klachten. Vanaf februari 2019 worden er informatiesessies georganiseerd voor alle personeelsleden van het Departement WSE, zodat zij weten wat te doen wanneer zij in aanraking komen met een klacht (zie ook punt 5.1: *Vooruitblik op 2019 – Implementatie klachtenregistratiesysteem*).

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

In 2019 worden de eerste stappen genomen om het luik klachtenmanagement te koppelen aan het luik kwaliteitsmanagement.

6.3.4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/ directiecomité/ minister

Ja. Daarenboven wordt driemaandelijks een overzicht gegeven aan het directiecomité inzake klachtencijfers.

6.3.5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst

Ja, hoewel de werkwijze dit jaar enigszins anders is dan voorgaande jaren.

In het verleden werd een gecoördineerd jaarrapport opgemaakt voor het beleidsdomein Werk en Sociale Economie, waarbij elke entiteit zijn insteek bezorgde aan de klachtencoördinator van het Departement WSE die er een gecoördineerd verslag van maakte. Dit jaar zal elke entiteit apart verantwoordelijk zijn voor zijn jaarrapport en bestaat de taak van de klachtencoördinator van het Departement WSE er enkel uit het geheel te bundelen en tijdig in te leveren.

6.3.6. Aandacht voor beleidsaspecten/ verbeteracties in het klachtenrapport

Niet van toepassing.

6.3.7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport

Niet van toepassing.

6.3.8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/ conclusie op netwerk klachtenbehandelaars

Niet van toepassing.

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

Ja, zie ook punt 3 (*Opvolging aanbevelingen Commissie Werk*) voor meer informatie.

6.3.10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers

In 2018 nam de klachtencoördinator van het Departement WSE deel aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers.

JAARRAPPORT KLACHTEN 2018

SODEXO

Servicemeter – Klachtenrapport 2018

Sodexo Pass Belgium – Dienstencheques

23 januari 2018

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal contactopnames (inclusief klachten)	287.300

De rapportering en de monitoring van de klachten door Sodexo gebeurt volgens de voorwaarden vastgelegd in de overheidsopdracht dienstencheques en de offerte van Sodexo. Het aantal contactopnames met Sodexo in het kader van het dienstenchequesysteem, verdient enige nuance. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen volgende gegevens:[1]

1. Gebruikers: contacten via telefoon
2. Gebruikers: contacten via e-mail
3. Gebruikers: klachten via klachtenformulier persoonlijke Beveiligde Webzone
4. Erkende ondernemingen: contacten via telefoon
5. Erkende ondernemingen: contacten via e-mail
6. Erkende ondernemingen: klachten via klachtenformulier Beveiligde Webzone onderneming
7. Gebruikers en erkende ondernemingen: klachten en vragen via Vlaamse Ombudsdienst, Vlaams Departement WSE, Infolijn 1700

<u>Gebruikers: contacten via telefoon</u>

Inkomende oproepen:	174.653
Behandelde oproepen:	146.040 (83,61%)

[1] Gegevens 1,2,4,5 betreffen veeleer vragen. Het is hierbij wel mogelijk dat het voor een deel van de gevallen ook om een uitdrukking van ontevredenheid gaat m.b.t. een door Sodexo uitgevoerde/niet-uitgevoerde prestatie.

Gebruikers: contacten via e-mail

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de e-mails en de verzenddatum van uw antwoord	Ontvangen	81.234
	Behandeld	80.715
	>2 werkdagen	60.185 (74,59%)
	>3 werkdagen	76.853 (95,38%)

Gebruikers: klachten via klachtenformulier persoonlijke Beveiligde Webzone

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klachten en de verzenddatum van uw antwoord	Ontvangen	1.321
	Behandeld	1.321 (100%)
	>2 werkdagen	997 (74,21%)
	>3 werkdagen	1.279 (96,77 %)

Erkende ondernemingen: contacten via telefoon

Inkomende oproepen:	14.452
Behandelde oproepen:	13.437 (92,97 %)

Erkende ondernemingen: contacten via e-mail

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de e-mails en de verzenddatum van uw antwoord	Ontvangen	15.230
	Behandeld	15.092 (99,09%)
	>2 werkdagen	14.889 (98,35 %)

	>3 werkdagen	15.098 (99,73 %)

Erkende ondernemingen: klachten via klachtenformulier Beveiligde Webzone onderneming

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klachten en de verzenddatum van uw antwoord	Ontvangen	56
	Behandeld	56 (100 %)
	>2 werkdagen	54 (96,42%)
	>3 werkdagen	56 (100 %)

Gebruikers en erkende ondernemingen: klachten en vragen via Vlaamse Ombudsdienst, Vlaams Departement WSE, Infolijn 1700

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klachten/vragen en de verzenddatum van uw antwoord	Ontvangen	354
	Behandeld	354 (100%)
	>2 werkdagen	280 (79,09%)
	>3 werkdagen	304 (86,72)
	>43 werkdagen	354 (100 %)

Aantal **onontvankelijke** klachten:	N.v.t. binnen overheidsopdracht

Aantal **ontvankelijke** klachten:	N.v.t. binnen overheidsopdracht

2. Inhoud van de klachten

Top 10 contacten gebruikers:

Aanpassen gegevens	46.479
Gegevens raadplegen	33.322
Vragen over Login & Paswoord Beveiligde Zone	20.891
Status levering dienstencheques	15.182
Gebruik cheques - Basisinformatie	10.660
Terugbetaling	10.377
Inschrijvingsaanvraag	9.635
Probleem levering - tijd	6.601
Prestatiebeheer - Gebruikersproces	6.830
Omruiling	5.385

Top 10 contacten erkende ondernemingen:

Vraag detail van de indiening van de cheques	2.395
Terugbetalingen op basis van linkerstrookje	1.473
Algemene informatie - Gebruikers	1.003
Ongeldige cheques	856
Algemene informatie – specifieke dossiers erkende ondernemingen	829
Aanpassen gegevens	789
Login & Paswoord Beveiligde Zone	769
Elektronische prestaties	761
Wanneer zal ik terugbetaald worden ?	573
Transfer naar een andere dienst	527

3. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

De specifieke klachten in 2018 slaan, net zoals in 2017 meestal op de gebruikerservaring van dienstenchequegebruikers. Zo hadden gebruikers regelmatig vragen rond het aanpassen van hun gegevens en de aanvraag van een nieuwe persoonlijke login en paswoord via de website. In sommige gevallen ging het om tijdelijke technische issues waardoor de gebruikers contact opnamen met het callcenter om zich te laten assisteren.
In een aantal uitzonderlijke gevallen werden (ten gevolge van een fout in de bestelling door de gebruiker) dienstencheques naar een verkeerde gebruiker geleverd, of werden terugbetalingen van dienstencheques ingegeven als omruiling of omgekeerd.
Ook de vragen van gebruikers rond online betaling namen een grotere plaats in dan in 2017 in de contactnames met de klantendienst. Deels door de stakingen bij bpost werden er ook meer vragen gesteld rond de levering van de papieren dienstencheques.
In een aantal gevallen menen gebruikers ook dat ze elektronische cheques besteld hadden, maar ontvangen ze toch papieren cheques doordat hun gebruikersprofiel nog op papieren cheques staat en zij bij de bestelling niet specifiek aangaven elektronische cheques te willen bestellen.
Wat zoals ieder jaar ook terugkomt, zijn klachten over de geldende regelgeving dienstencheques (geldigheidsperiode cheques bijv.).
Ook dit jaar waren er in mindere mate klachten over administratiekosten (zoals voorzien binnen de overheidsopdracht).
Individuele problemen inzake dienstverlening kwamen beperkt voor.
Door de erkende ondernemingen werden er nog steeds regelmatig vragen gesteld over gegevens van gebruikers, terwijl deze informatie niet door Sodexo beantwoord kan/mag worden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Over het algemeen kunnen we concluderen dat er in 2018 (287 300 contactnames) minder contactnames waren dan in 2017 (299 091 contactnames). Het aantal concrete klachten is eveneens afgenomen. Dit is voornamelijk te danken aan een algemene verbetering van de gebruikerservaring, dankzij:

- Scheiding tussen de klantendienst gebruikers en de klantendienst voor de erkende ondernemingen
- Nieuwe ontwikkelingen (bijvoorbeeld de aanvulling van informatie in de Beveiligde Webzone voor een nog gebruiksvriendelijker beheer)
- Verbetering of aanpassingen van reeds bestaande gebruikersprocessen
- Continue opleiding van onze agenten, testen, interne monitoring, identificatie van en focus op verschillende werkpunten via enquêtes bij klanten en erkende ondernemingen
- De samenwerking tussen de verschillende diensten werd verder versterkt, waardoor er sneller oplossingen kunnen worden geboden waar nodig
- Versterkte samenwerking met de sector
- Proactieve communicatie via allerhande kanalen

Er bestaat sinds de regionalisering een vraag vanuit de erkende ondernemingen om de administratieve last voor hen tot een minimum te herleiden. Zowel gebruikers als erkende ondernemingen vragen dat gebruikers nog sneller en nog meer herinnerd kunnen worden aan uit te voeren acties (bijv. aanvullen elektronische portefeuille bij nog openstaande prestaties). Met het oog hierop ontwikkelde Sodexo in 2018 een API, die momenteel via twee pilootprojecten wordt getest. In de loop van 2018 zal deze API

verder worden uitgerold.
Vanaf begin 2019 wordt er aan de gebruikers die wensen teruggebeld te worden een callback optie aangeboden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Gebruikers en erkende ondernemingen kunnen met Sodexo contact opnemen via de website of via een specifiek telefoonnummer. Ook kunnen zij een klacht indienen via het klachtenformulier, dat beschikbaar is via hun persoonlijke Beveiligde Webzone. Daarnaast worden worden gebruikers en ondernemingen via de FAQ naar het klachtenformulier geleid.

Van zodra een klacht wordt ingediend, wordt de klacht via een specifieke "skill" (intern e-mailadres in verwerkingssysteem) behandeld. Het zijn de eerstelijnsagenten die de klachten behandelen en dit onder toezicht van een supervisor. Mocht de eerstelijnsagent geen volledig antwoord kunnen geven, wordt de klacht doorgestuurd naar een speciaal team van tweedelijnsagenten. Indien ook op dit niveau geen volledig antwoord gegeven kan worden, 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, communicaties agenten) een communicatie op die tevens opgenomen wordt binnen de verschillende opleidingstrajecten.

Zoals hierboven aangegeven, worden de antwoorden steeds gemonitord.

6. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie

Binnen de persoonlijke Beveiligde Webzone kan een gebruiker of erkende onderneming een klacht indienen. Dit wordt duidelijk aangegeven. Ook via de FAQ kan een gebruiker of erkende onderneming de link vinden naar het klachtenformulier.
Indien via een andere weg aangegeven wordt dat men een klacht wenst in te dienen, krijgt de betrokken persoon de nodige informatie hieromtrent aangereikt.

Hiernaast bestaan er duidelijke afspraken tussen het Departement WSE, Sodexo, de Vlaamse Ombudsdienst en de lijn 1700. Indien één 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 diensten in cc, zodat ook zij de antwoorden kunnen opvolgen.

7. Indicatoren kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

Binnen de overheidsopdracht, werden een aantal SLA's (Service Level Agreements) afgesproken tussen de Vlaamse Overheid en Sodexo. Deze SLA's zijn een stuk strenger dan de gebruikelijke 45 dagen die gerespecteerd moeten worden 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 intern ook met SLA's, die nog strenger zijn dan de SLA's voorzien met de Vlaamse Overheid.

Sodexo bezorgt maandelijks de statistieken van de klantendiensten aan de Vlaamse Overheid met hierin ook specifiek melding van het aantal klachten.

Deze statisteken worden tevens gepresenteerd en besproken tijdens het sectoroverleg.

Specifiek t.a.v. gebruikers en erkende ondernemingen worden tevredenheidsenquêtes georganiseerd m.b.t. klantendiensten. Hierin wordt tevens ingegaan op de toegankelijkheid/bereikbaarheid van het klachtenformulier en de behandeling van de klachten zelf. De enquêtes uitgevoerd in 2018 tonen alvast aan dat men, vooral op het niveau van de gebruikers, (zeer) tevreden is over de contacten met Sodexo. Zowel op vlak van toegankelijkheid, snelheid, vorm en inhoud.

Voor wat betreft de geleverde antwoorden bestaat een voorafgaande kwaliteitscontrole : de inhoud, schrijfstijl en taal wordt voorbereid en aangepast door een specifieke dienst (P&I).

Binnen het departement Public Benefits is een verantwoordelijke klachtenmanager, die toeziet op een correct verloop van de klachten. Indien nodig worden overlegmomenten gepland tussen de verantwoordelijken van de klantendiensten en de verantwoordelijken van dit departement.

8. Indicatoren kwaliteitsstandaard kwaliteitsmanagement

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 resultaatsgebonden doelstellingen (die nog binnen 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 overleg met het Departement Public Benefits.

De professionalisering van de klachtenbehandeling wordt verzekerd door een scheiding te maken tussen verschillende diensten, met elk hun specialiteit:

- klantendienst gebruikers
- klantendienst erkende ondernemingen
- B2B klantendienst, die vragen van andere diensten, administraties behandelen waaronder ook vragen inzake moederschapshulp.

De verschillende testen, quizzen, maar ook de monitoring door supervisors (kwaliteitscheck

antwoorden, beluisteren van calls) + audit door een extern bedrijf zorgen tevens mee voor de professionalisering. Ook wordt op geregelde tijdstippen aan een steekproefsgewijze klantenbevraging gedaan.

Het kwaliteitsmanagement maakt integraal deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars. En is aanwezig op twee niveaus:

-supervisors op het terrein zorgen actief voor een begeleiding en ondersteuning van de agenten en springen waar nodig in

-op een tweedelijnsniveau worden bepaalde problemen geïdentificeerd en vervolgens gemeld aan de verantwoordelijken voor het dienstenchequesysteem

Een specifieke dienst verzorgt verschillende rapporten, die dagelijks bezorgd worden aan het departement Public Benefits. Hiernaast krijgt de Vlaamse Overheid, bevoegd voor het dienstenchequesysteem, maandelijks rapporten aangereikt, zodat ook zij de performantie van de diensten mee kunnen opvolgen.

Beleidsklachten worden behandeld door het Vlaamse Departement WSE aangezien Sodexo zich niet mag en kan uitspreken over het beleid.

AGENTSCHAP VOOR
ONDERNEMERSVORMING
SYNTRA VLAANDEREN

JAARRAPPORT KLACHTEN 2018

10.02.2019

Vlaanderen
is werk

www.syntravlaanderen.be

Vragenlijst voor het verslag 2018 over uw klachtenmanagement

Entiteit: SYNTRA Vlaanderen

1. Klachten behandeld door SYNTRA Vlaanderen in 2018.

1.1 Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	82

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	81
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	9,5 dagen

1.2 Vaststellingen over de klachten

1.2.1 Onontvankelijke klachten

Aantal **onontvankelijke** klachten:	1

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

1.2.2 Ontvankelijke klachten

Aantal **ontvankelijke** klachten:	81

Aantal **ontvankelijke** klachten volgens mate van **gegrondheid**	gegrond:	18
	deels gegrond:	24
	ongegrond:	39

1.2.3 Gegronde klachten

Aantal **gegronde en deels gegronde** klachten volgens mate van **oplossing**	opgelost:	42
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

De gegronde en deels gegronde klachten worden hieronder verdeeld volgens de ombudsnormen:

Ombudsnorm	**Aantal**
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing:	36
De burger voelt zich onheus bejegend:	0
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	1
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	5
De burger klaagt over de bereikbaarheid:	0
Andere:	0

Inhoud van de klachten
Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?
Geef per categorie:

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

De klachten kunnen onderverdeeld worden in de volgende categorieën:

Andere	12
Inschrijvingsgeld of terugbetaling	12
Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma	19
Examen: niet akkoord met de quotering van de punten	17
Probleem met de docent/Inhoud cursus…	15
Vrijstelling of toelating geweigerd	4
Interne personeelsaangelegenheden	2

Het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten: 81 ontvankelijke klachten

Categorie	Gegrond	Deels gegrond	Ongegrond	Totaal
Andere	2	1	9	12
Inschrijvingsgeld of terugbetaling	4	2	6	12
Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma	7	4	8	19
Examen: niet akkoord met de quotering van de punten	2	5	10	17
Probleem met de docent/Inhoud cursus…	3	8	4	15
Vrijstelling of toelating geweigerd	0	2	2	4
Interne personeelsaangelegenheden	0	2	0	2
				81

Het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten.

Categorie	Opgelost	Deels Opgelost	Niet opgelost	Totaal
Andere	2	0	0	2
Inschrijvingsgeld of terugbetaling	4	0	0	4
Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma	7	0	0	7
Examen: niet akkoord met de quotering van de punten	2	0	0	2
Probleem met de docent/Inhoud cursus…	3	0	0	3
Vrijstelling of toelating geweigerd	0	0	0	0
Interne personeelsaangelegenheden	0	0	0	0
				18

Het aantal deels gegronde klachten en gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: 42 deels gegronde ne gegronde klachten.

Categorie	Niet akkoord prestatie of beslissing	Onheus bejegend	Info ontoereikend	Te lang uitblijven prestatie	Bereikbaarheid	Andere	Totaal
Andere	3	0	0	0	0	0	3
Inschrijvingsgeld of terugbetaling	5	0	0	0	0	0	5
Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma	5		1	5			11
Examen: niet akkoord met de quotering van de punten	7	0	0	0	0	0	7

Probleem met de docent/Inhoud cursus…	12	0	0	0	0	0	12
Vrijstelling of toelating geweigerd	2	0	0	0	0	0	2
Interne personeelsaangelegenheden	2	0	0	0	0	0	2
							42

Klachtenbeeld 2018
Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

In het cursusjaar 2018 ontvingen wij bij SYNTRA Vlaanderen 82 klachten waarvan 81 ontvankelijk en 1 onontvankelijk.
Van de 81 ontvankelijke klachten werden er door SYNTRA Vlaanderen 80 opgelost en 2 deels opgelost.
Er maakten 2 cursisten gebruik van de mogelijkheid om beroep aan te tekenen bij de Raad Van Bestuur van SYNTRA Vlaanderen.
In vergelijking met vorige jaren ligt de behandelingstermijnen tijdens de zomermaanden nog steeds iets hoger, omdat we dan geconfronteerd worden met de sluiting van de SYNTRA koepels gedurende enkele weken, al is deze wel al teruggedrongen. De piek in het klachtenaantal lag i.v.m. vorige jaren echter nu vooral in de maand februari.
We stellen vast dat de behandelingstermijn om een klacht te onderzoeken en een finaal antwoord te formuleren naar de cursist i.v.m. voorgaande jaren sterk is afgenomen. In vergelijking met 2017 is de doorlooptijd in 2018 meer dan gehalveerd namelijk van gemiddeld 21 dagen naar 9,5 dagen. Dit komt vooral omdat we sneller feedback kregen van de SYNTRA koepels maar ook omdat de rol van klachtencoördinator en klachtenbehandelaar nu bij één persoon zit.
Als het aantal gegronde en deels gegronde klachten wordt bekeken, dan zien we dat er 66 klachten gaan over het gegeven dat de burger niet akkoord gaat met de prestatie of de beslissing. Dat is een aanzienlijke stijging i.v.m. voorgaande jaar. (stijging van 73%) Meestal gaat het hier om dat cursisten niet akkoord gaan met toegekende scores /beslissingen op examens en eindwerken. SYNTRA Vlaanderen kan voor alle duidelijkheid (deliberatie)beslissingen van docenten en/of Examencommissies niet terugdraaien, tenzij er procedurele- of vormfouten bewezen kunnen worden. Een directe oorzaak van deze stijging kon niet meteen gevonden worden, maar in alle onderwijsmiddens blijkt dat dergelijke beslissingen steeds meer en meer betwist worden.
In tegenstelling tot bijvoorbeeld klachten rond annulatievoorwaarden (die duidelijk omschreven staan in de Algemene Voorwaarden bij ondertekening van een contract) proberen cursisten die niet akkoord zijn met de (deliberatie)beslissingen van docenten en/of Examencommissies toch nog in tweede instantie via SYNTRA Vlaanderen hun gelijk te halen. SYNTRA kan echter gegeven scores/resultaten niet zo maar omdraaien zonder nieuwe herkansing. Vaak wordt er in dit geval zo snel mogelijk een nieuw examen georganiseerd zodat de cursisten zo min mogelijk tijd verliezen bij de verderzetting van hun opleiding of carrière.
Bij het aantal gegronde en deels gegronde klachten is de burger in 6 gevallen van oordeel dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft. Meestal ging het hier over het te laat bezorgen van een diploma of getuigschrift.

Voorbeelden van klachten:
Case 1:
Een cursiste rondde in juni 2018 het ondernemerschapstraject tot Restauranthouder succesvol af. Ze behaalde hiermee het getuigschrift van het vernoemde opleidingstraject. Er werd haar echter door de koepel medegedeeld dat ze geen diploma Restauranthouder kon krijgen, omdat ze niet voldeed aan de voorwaarden die hiertoe gesteld werden betreffende het aspect Bedrijfsbeheer. Zowel de betrokken koepel als SYNTRA Vlaanderen konden haar verontwaardiging hierrond wel begrijpen.

Onze klachtenbehandelaar onderzocht samen met de juridische medewerkers hoe de regelgeving exact in mekaar zat:
Uit de door haar geleverde bewijsvoering bleek dat ze in 2001 geslaagd was voor een versnelde cursus van bedrijfsbeheer waarvan het programma overeenkwam met dat van het eerste jaar van een opleiding bedrijfsbeheer in het kader van een ondernemersopleiding.
Onze regelgeving voorzag op dat moment evenwel dat men voor de volledige tweejarige opleiding bedrijfsbeheer geslaagd moest zijn om in combinatie met een getuigschrift beroepskennis recht te hebben op een diploma. Een vernieuwde modulaire programma van de basiskennis van bedrijfsbeheer met de methodiek van de haalbaarheidsstudie dat, in combinatie met een getuigschrift beroepskennis aanleiding geeft tot het behalen van een diploma, werd slechts vanaf het cursusjaar 2002-2003 ingevoerd.
SYNTRA Vlaanderen kon in dit specifieke dossier vaststellen dan de communicatie hierrond niet perfect was verlopen.
Om alsnog een diploma restauranthouder te behalen deden we in samenspraak met de koepel haar enkele concrete voorstellen zodat ze toch snel een diploma op zak kon hebben:
We boden haar drie opties aan:
1. Ze volgt de volledige opleiding Basiskennis bedrijfsbeheer – 136u ofte 34 sessies.
2. Ze vraagt een vrijstelling aan voor het volgen van de opleiding Basiskennis bedrijfsbeheer. Op basis van uw eerdere studies wordt ze dan vrijgesteld van lesvolging, maar dient ze wel de haalbaarheidsstudie te maken en te verdedigen. In dit traject dient ze gedurende 48u (12 sessies) les te volgen en examens af te leggen.
3. Ze volgt de opleiding e-bedrijfsbeheer. Na het succesvol afronden van dit traject verkrijgt u een getuigschrift basiskennis bedrijfsbeheer, dat in combinatie met uw getuigschrift Restauranthouder recht geeft op een diploma restauranthouder. Het traject e-bedrijfsbeheer voorziet in een 7-tal klassikale contactmomenten, aangevuld met een aantal online coachingsmomenten.
De haalbaarheidsstudie die ze gaat maken hoeft dus niet te gaan over een restaurant of horecazaak, maar mag evenzeer handelen over een opstart van een zelfstandig taaladviesbureau of een webshop.

Case 2:
Een cursiste "Boekhouder" die een bezwaar indiende tegen de examenresultaten. Ze gaf enerzijds aan dat het vak "analytisch boekhouden" waarvoor zij niet geslaagd was, niet meer relevant is binnen het beroep en meer aanleunt bij het beroep van financieel adviseur. Ze was namelijk zelf reeds tewerkgesteld in een boekhoudkantoor en "analytisch boekhouden" kwam in haar functie niet aan bod. Deze redenering werd echter weerlegd door zowel de koepel als SYNTRA Vlaanderen. Er werd haar duidelijk gemaakt dat het vak "Analytisch boekhouden" deel uit maakt van het officieel curriculum van deze opleiding. De docenten zijn bijgevolg verplicht om deze lessen te geven. We kunnen geen rekening houden met het feit of een cursist dit vak later effectief zal gebruiken of niet tijdens het uitoefenen van zijn beroep.
Anderzijds was ze van mening dat het examen niet correct verlopen was. De docent heeft in haar ogen andere cursisten bevoordeeld. Cursisten die bijna niets op het examenformulier invulden zouden geslaagd zijn. Verder had hij tijdens het examen ook richtlijnen gegeven aan een cursiste die een black-out kreeg. Zijzelf had echter geen hulp gekregen. Wat er zich tijdens het examen afspeelde is natuurlijk moeilijk te achterhalen voor ons en kon niet met bewijzen gestaafd worden. Haar verdere argumentatie was dat ze pas in augustus haar examen kon komen inkijken. De leercoach had haar echter in juli al uitgenodigd maar

deze mails zouden in haar spamfolder terechtgekomen zijn waardoor ze deze pas begin augustus teruggevonden had. Ze kon dan enkel nog op 8 augustus op de campus langs komen om het examen in te kijken. Zo restte haar nog weinig tijd om het examen voor het bereiden. Ze heeft dan aangegeven dat ze niet zou deelnemen aan de tweede zittijd. Na enkele verdere gesprekken en bemiddeling door SYNTRA Vlaanderen werd er beslist om haar het voordeel van de twijfel te geven en een uitstel te verlenen van twee weken voor het herexamen. Hierop heeft ze dan alsnog deelgenomen aan het herexamen.

Raad van bestuur van SYNTRA Vlaanderen

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 afdeling Inspectie en Toezicht binnen SYNTRA Vlaanderen. Wie vervolgens 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 partijen.

Er werd bij de raad van bestuur van SYNTRA Vlaanderen in 2018 tweemaal beroep ingesteld. Tweemaal ging het om een cursist die niet akkoord ging bij een beslissing van examencommissie omtrent het resultaat van een eindproef. De raad van bestuur verklaarde in beide gevallen het ingestelde beroep ontvankelijk maar ongegrond .

Vlaamse Ombudsdienst

In 2018 heeft de Vlaamse Ombudsdienst geen zuivere tweedelijnsdossiers die betrekking hadden op SYNTRA Vlaanderen moeten behandelen.

Dit wil concreet zeggen dat de Vlaamse Ombudsdienst dus geen dossiers heeft moeten herbekijken waarbij verzoekers, na een eerdere behandeling door SYNTRA Vlaanderen, daarna nog eens bij hen kwamen aankloppen voor een nieuwe beoordeling omdat ze niet tevreden waren met de eerdere conclusies van SYNTRA Vlaanderen.

Concrete realisaties en voorstellen

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

In de beginjaren van de klachtenbehandeling deed de afdeling Regie er nog 46 dagen over om een klacht te behandelen. we hebben onze ambitie om de gemiddelde doorlooptijd van een klacht verder te verlagen ruimschoots gerealiseerd , van 30 dagen in 2016 tot 21 dagen in 2017 naar nu 9,5 dagen in 2018.

In 2019 is het vooral de ambitie om even goed en snel te werken. Een nog snellere service lijkt ons onwaarschijnlijk.

Procedure van de klachtenbehandeling
Dit vult u alleen in als u in 2018 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2018 met klachtenbehandeling begonnen is.
/

Servicemeter

2.1 Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie
1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure
2.1.1. Mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar
Zowel de rechtstreekse contactgegevens (incl. gsm-nummer) van de klachtencoördinator als de klachtenprocedure zijn beschikbaar op de website van SYNTRA Vlaanderen. Ook via interne kanalen worden medewerkers van SYNTRA Vlaanderen hiervan op de hoogte gebracht.

2.1.2. Mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten-of klachtendienst (bijvoorbeeld verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling)
De Klachtenprocedure staat duidelijk vermeld op de website van SYNTRA Vlaanderen: https://www.syntravlaanderen.be/klachten. Ook in alle officiële communicatie wordt er verwezen naar verdere beroeps- of behandelingsmogelijkheden.

2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet- (h)erkende eerstelijnsklachten.
Bij elk afsluitend schrijven wordt duidelijk verwezen dat wanneer men niet tevreden is over de klachtenbehandeling men steeds hiervoor nog contact kan opnemen met de Vlaamse Ombudsdienst.

3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bijvoorbeeld verhouding klachten binnengekomen via burger versus aantal klachten binnen gekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard en werking bestuursinstelling…)
Er werden drie klachten omtrent een SYNTRA opleiding rechtstreeks bij de Vlaamse Ombudsdienst ingediend zonder dat ze eerst door SYNTRA Vlaanderen (in tweede lijn) werden onderzocht. De Vlaamse Ombudsdienst heeft deze 3 klachten doorgestuurd naar SYNTRA Vlaanderen ter behandeling.

2.2. Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard "kwaliteitsvolle klachtenbehandeling"
1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig ?
Naam én verantwoordelijkheid klachtencoördinator is algemeen gekend binnen de (kleine) organisatie van SYNTRA Vlaanderen. Doorloopschema is aanwezig.

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling :
Er wordt getracht om de doorlooptijd steeds zo kort mogelijk te houden, we hebben hierin de laatste jaren grote stappen gezet, maar vermoedelijk is nu wel de limiet bereikt.

3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bijvoorbeeld ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik, …)
Hieraan wordt zeer veel aandacht besteed, SYNTRA Vlaanderen zet sinds enkele jaren extra in op bemiddeling. Vaak gebeurt dit op de lescampus zelf waar ook de nodige vaststellingen worden gedaan.

4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.
Dit wordt in elk afsluitend schrijven duidelijk opgenomen, naast dat men ook nog beroep kan aantekenen bij de Raad van Bestuur van SYNTRA Vlaanderen.

2.3. Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard "kwaliteitsmanagement"
SYNTRA Vlaanderen voldoet in meer of mindere mate aan deze 10 onder vermelde indicatoren betreffende de kwaliteitsstandaard "kwaliteitsmanagement". Sinds enige tijd is "kwaliteit" als een duidelijke prioriteit mee opgenomen in het beleid van SYNTRA Vlaanderen. ALLE Medewerkers worden hier ook uitgebreid in gecoacht o.a. via diverse opleidingen die worden georganiseerd.

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.
Een functieomschrijving van Klachten- beroepscoördinator is aanwezig. Tevens worden er samen de kwaliteitscoördinator interne proces-indicator en KPI's vooropgesteld rond de klachtenbehandeling . Onafhankelijkheid is gegarandeerd binnen de Dienst Inspectie & Toezicht.

2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bijvoorbeeld door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging)
Er worden intervisiemomenten georganiseerd die o.a. als doel hebben om de klachtenbehandeling nog verder te professionaliseren. Klachtencoördinator doet aan nodige zelfstudie en verkent permanent de opleidingsmarkt naar mogelijke relevante (na)vorming.

3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of is er een duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement
De kwaliteitscoördinator is lid van netwerk klachtenbehandelaars binnen WSE. Jaarlijks organiseert SYNTRA Vlaanderen ook zelf een overlegmoment met de verschillende klachtenbehandelaars van de SYNTRA-koepels.

4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.
Jaarlijkse algemene rapportering vanuit dienst inspectie & Toezicht aan Directieraad (incl. Leidende Ambtenaar) plus een presentatie van de bevindingen & ombudsaanbevelingen van de Vlaamse ombudsman aan de Raad Van Bestuur met suggesties tot beleids-/beheersmaatregelen.

5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.
Een volledig gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst werd in 2018 voor het eerst ingediend bij de Vlaamse Ombudsman.

6. Aandacht voorbeleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.
Er is een intern opvolgingsdocument aangemaakt binnen de dienst Inspectie & Toezicht om de verbeteracties te kunnen monitoren.

7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.

8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.
Cf. supra punt 4

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

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagement.
De klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen neemt hier indien mogelijk steeds aan deel.

JAARRAPPORT KLACHTEN 2018 SYNTRA VZW'S

10.02.2019

Vlaanderen
is werk

Vragenlijst voor het verslag 2018
over uw klachtenmanagement

Entiteit:
SYNTRA Antwerpen en Vlaams Brabant (SAB)
SYNTRA Brussel (SBR)
SYNTRA Limburg (SLI)
SYNTRA Midden- Vlaanderen (SMVL)
SYNTRA West (SWE)

1. Klachten behandeld door de SYNTRA koepels in 2018.

1.1 Cijfergegevens

		SAB	SBR	SLI	SMVL	SWE	Totaal
Totaal aantal klachten:		146	21	30	34	57	**288**
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzend-datum van uw antwoord	0-45 dagen:	146	17	25	32	57	**277**
	meer dan 45 dagen:	0	4	5	2	0	**11**
	gemiddelde:	10	/	22	15	7	**13,5**

Vaststellingen over de klachten

1.2.1 Onontvankelijke klachten

		SAB	ABR	SLI	SMVL	SWE	Totaal
Aantal **onontvankelijke** klachten:		78	12	0	8	0	**98**
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van **onontvankelijkheid**	Al eerder klacht ingediend:	1	0	0	0	0	**1**
	Meer dan een jaar voor indiening:	2	0	0	0	0	**2**
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0	0	0	0	0	**0**
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0	0	0	0	0	**0**
	Kennelijk ongegrond:	73	5	0	0	0	**78**
	Geen belang:	0	0	0	0	0	**0**
	Anoniem:	0	0	0	1	0	**1**
	Beleid en regelgeving:	2	7	0	0	0	**9**
	Geen Vlaamse overheid:	0	0	0	7	0	**7**
	Interne personeels-aangelegenheden:	0	0	0	0	0	**0**

0

1.2.2 Ontvankelijke klachten

		SAB	SBR	SLI	SMVL	SWE	Totaal
Aantal **ontvankelijke** klachten:		68	9	30	26	57	**190**
Aantal **ontvankelijke** klachten volgens mate van **gegrondheid**	gegrond:	30	3	7	2	55	**97**
	deels gegrond:	21	4	13	2	0	**40**
	ongegrond:	17	2	10	22	2	**53**

1.2.3 Gegronde klachten

		SAB	SBR	SLI	SMVL	SWE	Totaal
Aantal **gegronde en deels gegronde** klachten volgens mate van **oplossing**	opgelost:	32	7	15	2	38	**94**
	deels opgelost:	15	0	1	1	7	**24**
	onopgelost:	4	0	4	1	10	**19**

De gegronde en deels gegronde klachten worden hieronder verdeeld volgens de ombudsnormen:

	SAB	SBR	SLI	SMVL	SWE	Totaal
Ombudsnorm						
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing:	14	2	11	1	5	**33**
De burger voelt zich onheus bejegend:	22	2	3	1	10	**38**
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	9	0	5	1	4	**19**
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	5	0	0	1	0	**6**
De burger klaagt over de bereikbaarheid:	0	0	0	0	0	**0**
Andere:	1	3	1	0	36	**41**

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.**

<u>SYNTRA AB :</u>

De klachten kunnen onderverdeeld worden in de volgende categorieën:

- attesten
- betwistingen, evaluatie, vrijstellingen
- curriculum , inhoud cursus
- examenregeling
- facturatieproblemen
- infrastructuur/cursusorganisatie
- cursussen die niet doorgaan
- SVL

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten: ontvankelijke klachten

Categorie	Gegrond	Deels gegrond	Ongegrond
Attesten	6	3	0
Betwistingen, evaluaties, vrijstellingen	11	5	13
Curriculum inhoud cursus	4	10	0
Examenregeling	3	5	0
Facturatieproblemen	1	0	0
Infrastructuur	7	2	1
Cursussen die niet doorgaan	1	0	0
SVL			2

- **het aantal opgeloste**/deels opgeloste/onopgeloste (**gegronde**) klachten: ontvankelijke klachten

Categorie	Opgelost	Deels opgelost	Niet opgelost
attesten	8	1	0
Betwistingen, evaluaties, vrijstellingen	18	3	8
Curriculum, inhoud cursus	8	4	2
examenregeling	5	2	1
facturatieproblemen	1	0	1

Infrastructuur/cursusorganisatie	5	5	0
Cursussen die niet meer doorgaan	0	0	1
SVL	0	0	2

SYNTRA BRUSSEL :

- Organisatie : 3 (1 gegrond- 1 deels gegrond- 1 ongegrond)
- Lesmomenten (wijzigingen, startuur, inhaallessen…) : 1 -gegrond
- Docent : 1- deels gegrond
- Algemene voorwaarden (verzekering, uitschrijvingen,…) : 4(1 ongegrond- 2 deels gegrond-1 gegrond)

SYNTRA Limburg :

De klachten kunnen onderverdeeld worden in de volgende categorieën:

- Opleiding: Examens en examenresultaten
- Opleiding: communicatie ivm de opleiding
- Opleiding: inhoud van de opleiding
- Docent: probleem met de docent
- Boekhouding (inschrijvingsgeld/opleidingscheques)

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;

Categorie	Gegrond	Deels gegrond	Ongegrond
Examens en examenresultaten	1	2	5
Communicatie ivm opleiding		2	3
Inhoud opleiding	1	5	2
Probleem met docent	5	3	
Boekhouding		1	

- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;

Categorie	Opgelost	Deels opgelost	onopgelost
Examens en examenresultaten	3		
Communicatie ivm opleiding	2		
Inhoud opleiding	5		1
Probleem met docent	4	1	3
Boekhouding	1		

- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Categorie	**Niet akkoord prestatie**	**Onheus bejegend**	**Info ontoereikend**	**Te lang uitblijven prestatie**	**Bereikbaarheid**	**Andere**
Examens en examenresultaten	1	2				
Communicatie ivm opleiding			4			1
Inhoud opleiding	4		3			
Probleem met docent	6	1				1
Boekhouding			1			

Voor het tweede jaar op rij is er een daling merkbaar in het aantal klachten. Waar er in 2017 nog 55 klachten ingediend werden, daalde dit aantal verder tot 30 klachten in 2018. Deze daling doet zich voor in alle categorieën behalve de categorie “examens en examenresultaten”. Afgelopen jaar hebben we sterk ingezet op een verbetering van de communicatie, vandaar dat we zeer tevreden zijn dat de grootste daling zich ook in deze categorie situeert. (17 klachten in 2017 ten opzichte van 5 klachten in 2018). De ontvangen klachten betroffen voornamelijk de toelatingsvoorwaarden en de prijs van de opleiding. Het merendeel van deze klachten was echter ongegrond omdat voldoende info beschikbaar is op de website.

Een andere categorie waar een significante daling merkbaar is, is de inhoud van de opleiding. We gaan van 14 klachten in 2017 naar 8 klachten in 2018. Deze daling kunnen we gedeeltelijk ook terug leiden naar de verbeterde communicatie. Cursisten dienden een klacht in over de inhoud van de opleiding omdat deze niet voldeed aan de verwachtingen. Op voorhand vormen de cursisten zich al een beeld van de opleiding. Wanneer de communicatie niet optimaal is, lost de opleiding deze verwachtingen echter niet in. Door duidelijkere communicatie valt ook hier een verbetering te noteren.

Tenslotte ontvingen we ook minder klachten over de docenten zelf. (8 klachten in 2018 ten opzichte van 12 in 2017). Naast communicatie is het opvolgen van de docenten een belangrijk gegeven binnen onze organisatie.

Uit bovenstaande cijfers blijkt dat de inspanningen die we leveren in verband met communicatie en begeleiden van docenten hun vruchten afwerpen.

SYNTRA MVL :

1-Administratie: informeren, inschrijven, factureren	6
2-Inhoud cursus, curriculum, stages	4
3-Docent: gedrag, mededelingen, handelingen,...	6
4-Omkadering: didactisch, praktisch, veiligheid	1
5-Examens en (instap)toetsen: verloop, resultaten,...	7
6 Opstart/stopzetting opleiding	2
Eindtotaal	**26**

Tabel 2 : Klachtencategorieën per mate van gegrondheid

	Aantal
1-Administratie: informeren, inschrijven, factureren	**6**
Gegrond	1
Ongegrond	5
2-Inhoud cursus, curriculum, stages	**4**
Ongegrond	4
3-Docent: gedrag, mededelingen, handelingen,...	**6**
Deels gegrond	1
Ongegrond	5
4-Omkadering: didactisch, praktisch, veiligheid	**1**
Ongegrond	1
5-Examens en (instap)toetsen: verloop, resultaten,...	**7**
Deels gegrond	1
Ongegrond	6
6-Opstart/stopzetting opleiding	**2**
Gegrond	1
Ongegrond	1
Eindtotaal	**26**

Tabel 3: Klachtencategorieën per mate van oplossing

	Aantal
1-Administratie: informeren, inschrijven, factureren	**6**
Opgelost	**6**
Gegrond	1
Ongegrond	5
2-Inhoud cursus, curriculum, stages	**4**
Opgelost	**4**
Ongegrond	4
3-Docent: gedrag, mededelingen, handelingen,...	**6**
Niet opgelost	**1**
Deels gegrond	1
Opgelost	**5**
Ongegrond	5
4-Omkadering: didactisch, praktisch, veiligheid	**1**
Opgelost	**1**
Ongegrond	1
5-Examens en (instap)toetsen: verloop, resultaten,...	**7**
Deels opgelost	**1**
Deels gegrond	1
Opgelost	**6**
Ongegrond	6
6-Opstart/stopzetting opleiding	**2**
Opgelost	**2**
Gegrond	1
Ongegrond	1
Eindtotaal	**26**

SYNTRA WEST :

Diploma/examenuitslag: 7 (1 onopgelost)
Pedagogisch: 37
- Docenten: 13 (1 ongegrond – 2 onopgelost)
- Leerproces: 16 (5 onopgelost)
- Opleiding algemeen: 8 (2 onopgelost)

Infovertrekking/communicatie: 4 (1 ongegrond- 2 onopgelost))
Didactisch materiaal: 1 (onopgelost)
Organisatie: 3 (2 onopgelost)
Administratie:1
Milieu en veiligheid: 2 (1 onopgelost)
Andere: 2 (1 onopgelost)

Klachtenbeeld 2018
Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

<u>SYNTRA AB :</u>
De meeste klachten zijn nog altijd over annulatievoorwaarden. Dikwijls gaat dit over cursisten die hun cursus willen stopzetten en niet akkoord gaan met de kosten hieraan verbonden.

Anderen veel voorkomende klachten gaan over het niet akkoord gaan met de examenresultaten of vrijstellingen.
Er kwamen ook een aantal klachten binnen over de inhoud van de cursus en ook over de organisatie van de cursussen. (vb. lesdagen die omwille van omstandigheden van dag veranderen)

Vb. Cursist klaagt over lessen die verplaatst werden en over te weinig feedback i.v.m. stages. Klacht werd intern besproken met productmanager en opleidingscoördinator. Deze zijn dan ook in de klas geweest en hebben dit alle toegelicht. Cursisten hebben toen ook de kans gegeven om hun opmerkingen te geven en een duidelijk antwoord op al hun vragen gekregen. Nadien waren alle cursisten tevreden met de geboden oplossing.

Vb. Cursisten waren niet tevreden met manier van werken van jury tijdens eindproef. Gesprek met cursisten , productmanager en opleidingscoördinator om naar hen te luisteren en de belofte werd gedaan andere jury te zoeken voor herkansing. Cursisten zijn gerustgesteld en tevreden met oplossing.
Vb. Cursist klaagt dat hij aanvraag voor vrijstelling moet invullen en alle vakken op het document ingevuld zijn. Ook vakken waarvoor helemaal geen vrijstelling kan worden aangevraagd. Document wordt aangepast om het voor cursisten overzichtelijker te maken.

<u>SYNTRA BRUSSEL:</u>

<u>Klacht SB 2018-11 :</u>
Klacht door moeder van leertijd-cursist is voor ons centrum aanleiding om met verschillende actoren naar oplossing te zoeken. Klacht betreft het wangedrag van de werkgever en de slechte opvolging door de leertrajectbegeleider. Niettegenstaande wij als centrum geen bevoegdheid hebben trachten wij toch tussen alle partijen te bemiddelen en de ouders te ondersteunen. Onze rol bestond er voornamelijk in de ouders te informeren over hun mogelijkheden en hen trachten toe te lichten welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden de verschillende partijen hebben. Bij SYNTRA Vlaanderen hebben wij bepleit werk te maken van een overzichtelijke en correcte communicatie tussen de verschillende instanties.

<u>Klacht SB 2018-08 :</u>
Docente vergist zich tijdens de les en geeft de verkeerde punten aan een cursist. Cursist beklaagt zich bij trajectmanager van SYNTRA Brussel, die corrigeert. Na toelichting over de omstandigheden waarin deze fout kon gebeuren is cursist tevreden.
Een bijkomend overleg is noodzakelijk, met name met de docent. Docent moet zich houden aan de bepalingen van het examenreglement en mag geen punten doorgeven aan cursisten. Volgens dit reglement mag er pas resultaten worden meegedeeld zodra er een deliberatie is gebeurd door de verantwoordelijken van het centrum. Sommige docenten vinden dat een beknotting van hun bevoegdheid.

Klacht SB 2018-20:
Met duidelijke algemene voorwaarden trachten wij al onze cursisten op een gelijkwaardige manier te behandelen. Klachten met betrekking tot teruggave van inschrijvingsgeld worden eenduidig behandeld. Wij waken erover dat er geen willekeur in de beslissing kan zijn.
In dit geval beroept cursiste zich op onvoorziene omstandigheden (ziekte) waardoor zij de lessen niet kan volgen. Enkele teamleden argumenteren dat dit uitzonderlijke omstandigheden zijn en bepleiten een tussenkomst.
Na bespreking in het team werd beslist een afwijking op het reglement toe te passen.
Deze afwijking zal ook op andere gelijkaardige cases worden toegepast in de toekomst.
Hiermee probeert het team blijk te geven van een maatschappelijke voelende houding met oog voor het specifieke van de klant en de omstandigheden. Maar ook even belangrijk om eenduidig te zijn naar andere klanten en hen recht in de ogen te kunnen kijken als dergelijke tussenkomst voor hen niet kan genomen worden.

SYNTRA LIMBURG :
Onderstaand vindt u enkele voorbeelden van klachten die vorig jaar behandeld werden:

In het eerste trimester van de opleiding "BIM Bouwkundig Tekenaar" werd gemeld dat het lestempo van een docent te hoog lag voor de cursisten die zonder enige voorkennis van het programma AutoCad aan deze opleiding begonnen waren. De docent begon de les telkens met een snelle theoretische uitleg, zonder dat er referentiemateriaal voorhanden was. Om dan vervolgens over te gaan tot oefeningen waarbij deze theorie aan de praktijk getoetst werd. Maar omdat de cursisten reeds de draad kwijt geraakt waren voor de start van de oefeningen, konden ze niet volgen. Thuis verder oefenen was ook geen optie wegens het ontbreken van een naslagwerk. De cursisten zijn dan in groep een klacht gaan indienen. De business developer heeft daarop contact genomen met de docent en hem gewezen op het te hoge lestempo. Hij drong er op aan het tempo wat te minderen en ook te verwijzen naar het handboek. Er bestond immers wel degelijk een handboek maar dit was geen verplicht lesmateriaal. Het is echter wel een zeer goed hulpmiddel. Naast het aanpassen van het tempo zou de docent nu ook telkens verwijzen naar de desbetreffende hoofdstukken zodat de cursisten een betere structuur hadden. Op deze manier kunnen ze thuis ook gemakkelijk alles nog eens nakijken en eventueel extra oefeningen maken.

Ook een cursiste van de opleiding "Marokijnbewerker" diende een klacht in tegen de docent. Enerzijds was ze niet tevreden over de manier waarop de docent les gaf. De lessen waren in haar ogen niet goed voorbereid en er was geen goede lesopbouw. Wanneer men tijdens de les vragen stelde waren de antwoorden ofwel afwijkend ofwel heel kort. Klassikale oefeningen kwamen ook niet aan bod. Kortom, de cursist vond dat de docent tekort schoot in het lesgeven en het begeleiden. Ze heeft dan deelgenomen aan het examen maar was, zoals ze zelf ook verwachtte, niet geslaagd. Maar vol goede moed heeft ze dan haar werkstuk aangepast zodat ze met een beter gevoel het herexamen kon afleggen. Helaas is de communicatie met docent over hoe het herexamen praktisch zou verlopen ook fout gelopen waardoor de cursiste uiteindelijk, ondanks bemiddeling van de campus beslist heeft niet meer deel te nemen aan het herexamen. Na overleg met de business developer kwamen ze echter wel tot een tussenoplossing. De cursist mag ter compensatie nog gedurende een heel jaar gebruik maken van het online leerplatform. Op dit platform vindt ze uitleg over de verschillende oefeningen, geïllustreerd door foto's.
De docent wordt verder opgevolgd en gecoacht door de docentencoach. Tijdens het najaar bracht de business developer ook een aantal lesbezoeken waarbij naar de tevredenheid van de cursisten gepolst werd.

Een derde klacht betrof een cursiste "Administratief vastgoedbediende". Ze had niet kunnen deelnemen aan de eerste zittijd omdat haar moeder te overlijden kwam de dag voor het eindexamen. Ze heeft dan haar rapport ontvangen met de uitleg dat ze zich kon inschrijven voor de herkansing (december 2018). Om deel te nemen aan deze herkansing werd standaard €50 administratiekosten aangerekend. Omdat het geen lichtzinnige reden was

waarom ze het examen gemist had, was ze niet akkoord met het feit dat ze pas in december kon herkansen en dat ze daarenboven €50 moest betalen. Ze voelde zich op deze manier nog eens extra gestraft bovenop de pijn en het verdriet veroorzaakt door het overlijden. Na een gesprek met de campuscoördinator werd beslist dat de datum van de eindproef vervroegd werd naar half november. Gezien de omstandigheden moest ze ook geen €50 administratiekosten betalen.

SYNTRA MVL :

Het aantal ontvankelijke klachten is op hetzelfde niveau gebleven als vorig kalenderjaar (28).

Naar doorlooptijd geeft de gemiddelde doorlooptijd een eerder negatief beeld. Dit is te wijten aan 2 klachten die een veel langere behandeltermijn hadden dan de overige.

Zonder deze 2 klachten is de gemiddelde doorlooptijd 7,7 dagen in plaats van 15 dagen.

Praktijkvoorbeeld

Cursist X ging, net als medecursisten, bijkomende praktijkopdrachten uitvoeren in één van de zaken van een docent, maar hield dit al snel voor bekeken.

Cursist X had nadien het gevoel dat de docent tijdens de lessen 'voorrang' gaf aan die cursisten die regelmatig bij haar over de vloer kwamen.

Cursist X was niet geslaagd. Tijdens de eindpraktijkproeven en de verdediging van de monografie gaf de cursist aan dat het jurylid nogal bevooroordeeld te werk ging en dat de beoordeling nogal subjectief was, waarbij irrelevante vragen werden gesteld.

De cursist vroeg zich ook af waarom deze niet voor deliberatie in aanmerking kwam.

Op basis van de geformuleerde klacht hebben we aangeboden om de motivering van de tekorten te bespreken en te luisteren naar de opmerkingen m.b.t. de gevolgde opleiding en de examens.

We gaven ook toelichting over het feit dat de cursist niet voor deliberatie in aanmerking kwam en klaarden een aantal zaken uit m.b.t. de docent en het jurylid.

De timing van de herkansing van de eindpraktijkproef werd besproken, alsook de mogelijkheid om een ander jurylid én een niet rechtstreeks betrokken waarnemer aan te stellen om discussies te vermijden.

De cursist ging daar graag op in, de 2de zittijd vond plaats in december 2018 en verliep correct in aanwezigheid van een niet rechtstreeks betrokken partij en met ander jurylid. De cursist slaagde in 2de zit.

SYNTRA WEST :

Klachten komen via diverse kanalen in de klachtenregistratietool terecht en krijgen alle de nodige opvolging.

De klachten liggen opnieuw in de lijn van de vorige jaren waarbij vooral het luik "pedagogische klachten" eruit springt. In de meeste gevallen is dit gerelateerd aan de kwaliteit van de docent waarbij de pedagogische competenties een grote rol spelen en daaraan gekoppeld het leerproces. In bijna alle gevallen werd een oplossing gevonden: docenten worden verder opgevolgd of krijgen ondersteuning of volgen bijscholing.

De klachten over de examenuitslagen zijn in 2018 gedaald en zijn alle kunnen afgesloten worden.

De klachten over infoverstrekking betreffen het over het niet-geïnformeerd zijn omtrent wijzigingen in lessenroosters of het niet doorgaan van een les.

Bepaalde klachten vragen nog verdere opvolging en werden nog niet definitief afgesloten.

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

SYNTRA AB:
Er werd getracht om op meer regelmatige basis samen te zitten met directie om bv. Klachten over cursusorganisatie sneller te kunnen aanpakken en te verbeteren. In de meeste gevallen konden we deze klachten dan ook oplossen door een interventie van de productmanager of de campusmanager.
Bepaalde documenten werden aangepast in functie van vragen cursist (vb. aanvraag vrijstelling)

SYNTRA BRUSSEL:
- Training medewerkers naar correcte communicatie en snel behandelen van meldingen en klachten
- Zichtbaarheid over voorwaarden verbeterd door herhaling in brochures, digitaal platform en andere communicatie dragers alsook affichage op campus

SYNTRA LIMBURG :
In de voorbije jaren lag soms een gebrekkige communicatie aan de basis van de klachten. Cursisten hadden bijvoorbeeld nog vragen in verband met veranderende lessenroosters, inhaallessen, punten, etc. Het zijn zo een onduidelijkheden die in sommige gevallen tot misverstanden en klachten leidden. We zijn dan overgegaan tot de ontwikkeling van een cursistenportaal. Met deze tool kan er korter op de bal gespeeld worden en ontvangen de cursisten sneller de gewenste info. Bij de start van de cursus vinden de cursisten op dit portaal al de informatie betreffende studie-en loopbaanbegeleiding, de cursistengids en het onthaalfilmpje van de campus. Daarnaast hebben de cursisten ten allen tijde toegang tot het meest up-to-date lessenrooster. Wijzigingen in het lessenrooster worden onmiddellijk ook zichtbaar in het cursistenportaal. Recent werd het portaal ook uitgebreid met de mogelijkheid om de behaalde punten te bekijken. Tenslotte is er ook voor verschillende opleidingen een online leerplatform waarop lesmateriaal beschikbaar is. In de loop van dit cursusjaar is het de bedoeling om het cursistenportaal en het online leerplatform te combineren tot één digitaal platform.

Op basis van de klachten in verband met de docenten blijven we verder werken aan de begeleiding van de docenten. Ook voor de docenten is er daarom een docentenportaal ontwikkeld waar zij al de nodige info over het curriculum, het lesmateriaal, de examens enz. kunnen raadplegen. Zo kunnen nieuw aangeworven docenten beter voorbereid aan hun opdracht beginnen.
Een ander initiatief dat genomen werd om de docenten nog beter te ondersteunen bij hun lesopdracht is een opleiding “Omgaan met moeilijke groepen”. De cursisten van onze opleidingen zijn zeer vaak heel divers, niet alleen qua leeftijd maar ook qua kennisniveau waardoor het een grote uitdaging is voor de docent om aan zeer heterogene groepen toch gestructureerd les te geven zodat iedereen goed kan volgen en er toch voldoende info kan uithalen. Daarenboven zijn de cursisten van vandaag ook steeds mondiger. Docenten worden dus meer en meer met “moeilijke” groepen geconfronteerd. Samen met de docentencoaches van de verschillende SYNTRA zal er daarom in de nabije toekomst een opleiding georganiseerd worden om hiermee te leren omgaan.

SYNTRA MVL:

Concrete realisaties in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling :

- Rechtzetting computerprobleem

Concrete verbeteringen die zijn ingepland op basis van de behandelde klachten :

- Investering instructiehal

SYNTRA WEST:

De rol van de docentencoach die instaat voor didactische begeleiding van docenten en voor de organisatie van opleidingen voor docenten, is in tegenstelling tot de vorige jaren een voltijdse betrekking geworden gezien het belang van de kwaliteit van de docent voor de klantentevredenheid.

Het communicatieplatform is volledig operationeel maar wordt permanent bijgewerkt en aangepast op basis van input van docenten en cursisten.

Er werd ook duidelijk bijkomend geïnvesteerd in didactisch materiaal en equipering.

Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2018 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2018 met klachtenbehandeling begonnen is.

/

Servicemeter

2.1. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

2.1.1. Mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar

SYNTRA AB:

Dit gebeurt via de website – telefonisch en per mail te bereiken.
Zowel in de cursistengids als in de docentengids wordt informatie over de ombudsdienst gegeven.

SYNTRA BRUSSEL:

Communicatie contactgegevens in alle communicatie dragers + persoonlijke communicatie aan alle cursisten bij opstart opleiding door trajectmanager

SYNTRA LIMBURG:

Op de website van SYNTRA Limburg vind je een link terug waarbij je via een online invulformulier een klacht kan indienen. Verder wordt er bij de start van het cursusjaar in elke opleiding een welkomstfilmpje getoond waarin ook de ombudsdienst vermeld wordt. Al contactgegevens kunnen ze ook terugvinden in de cursistengids/docentengids die vermeld wordt in het cursisten-en docentenportaalportaal. Ook de website van SYNTRA Vlaanderen vermeldt de naam van de ombudsman/vrouw. Wanneer een cursist een klacht aan de balie meldt wordt men doorverwezen naar het klachtenformulier van de website of indien gewenst naar de ombudsdienst.

SYNTRA MVL:

Zowel de gegevens van de klachtencoördinator als de klachtenprocedure zijn beschikbaar op de website, de onthaalbrochure en de onthaalfiche voor onze cursisten.

SYNTRA WEST:

De bekendheid en bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar kan beter. Dit staat bijvoorbeeld niet vermeld op de website en wordt onvoldoende gecommuniceerd aan de klanten.

2.1.2. Mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten-of klachtendienst (bijvoorbeeld verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling)

SYNTRA AB:

Al onze medewerkers kennen de werking van de ombudsdienst en verwijzen daar naar meestal telefonisch of per mail.

SYNTRA BRUSSEL:

Klachtenprocedure is opgenomen in cursistenbrochure- verwijzing naar algemene voorwaarden en examenreglement bij antwoorden

SYNTRA LIMBURG:
In de begeleidende brieven die samen met de puntenattesten worden verstuurd is er een vermelding naar de cursistengids waar je ook de contactgegevens van de ombudsdienst kan terugvinden. Ook bij de afhandeling van de klacht in het klachtensysteem wordt er verwezen naar de vervolgprocedure.

SYNTRA MVL:
via de website, onthaalbrochure en onthaalfiche.

SYNTRA WEST:
De bekendheid en bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar kan beter. Dit staat bijvoorbeeld niet vermeld op de website en wordt onvoldoende gecommuniceerd aan de klanten.

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

SYNTRA AB:
Indien nodig wordt verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst

SYNTRA BRUSSEL:
Geen

SYNTRA LIMBURG:
Niet van toepassing

SYNTRA MVL:
Geen

SYNTRA WEST:
De bekendheid en bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar kan beter. Dit staat bijvoorbeeld niet vermeld op de website en wordt onvoldoende gecommuniceerd aan de klanten.

3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bijvoorbeeld verhouding klachten binnengekomen via burger versus aantal klachten binnen gekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard en werking bestuursinstelling…)

SYNTRA AB:
Alle klachten die binnenkwamen waren rechtstreeks aan Syntra AB gericht. In een aantal gevallen was de klacht ook gericht aan Syntra Vlaanderen of de Vlaamseombudsdienst en kwam de klacht dus op meerdere diensten toe.

SYNTRA BRUSSEL:
9 ontvankelijke klachten.

SYNTRA LIMBURG:
De klachten kwamen rechtstreeks binnen op onze ombudsdienst of via de campussen. Wel werden sommige klachten zowel bij de Ombudsdienst van SYNTRA Vlaanderen als rechtstreeks bij SYNTRA Limburg ingediend.

SYNTRA MVL:
Wij denken van wel, gezien de metingen uit het verleden.

SYNTRA WEST:
De bekendheid en bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar kan beter. Dit staat bijvoorbeeld niet vermeld op de website en wordt onvoldoende gecommuniceerd aan de klanten.

2.2. Indicatorenbij de kwaliteitsstandaard "kwaliteitsvolle klachtenbehandeling"

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig ?

SYNTRA AB:
Al onze medewerkers kennen de werking van de ombudsdienst en verwijzen daar naar meestal telefonisch of per mail.

SYNTRA BRUSSEL:
Ja

SYNTRA LIMBURG:
/

SYNTRA MVL:
Ja, klachtenprocedure is gekend.

SYNTRA WEST :
De doorlooptijd van de klachten is bij Syntra West zeer kort. Dit wordt binnen de organisatie zeer ernstig genomen en opgevolgd met een korte doorlooptijd tot gevolg. Wanneer niet tot een vergelijk kan gekomen worden, dan wordt steeds doorverwezen naar de klachtendienst van Syntra Vlaanderen of de Vlaamse ombudsdienst.

2. Doorlooptijd Klachtenbehandeling

SYNTRA AB :
Er wordt getracht om klachten zo snel mogelijk te behandelen . Soms is het echter wachten op feedback vanuit een anderen dienst zoals campus, boekhouding. Ook in geval van afwezigheid ombudsvrouw/man kan de antwoordtijd iets langer uitlopen.

SYNTRA BRUSSEL:
Binnen de 3 weken.

SYNTRA LIMBURG:

Binnen de organisatie worden zowel in het cursistenportaal als op het docentenportaal de contactgegevens van de klachtencoördinator vermeld. Verder vind je ook een link naar de klachten op de website. Voor het interne vlotte verloop van de klachtenverwerking, staat er een werkinstructie op de interne personeelspagina. Op deze pagina wordt ook het volledige proces toegelicht.

SYNTRA MVL:

15 dagen : zie opmerking klachtenbeeld.

SYNTRA WEST:

De doorlooptijd van de klachten is bij Syntra West zeer kort. Dit wordt binnen de organisatie zeer ernstig genomen en opgevolgd met een korte doorlooptijd tot gevolg. Wanneer niet tot een vergelijk kan gekomen worden, dan wordt steeds doorverwezen naar de klachtendienst van Syntra Vlaanderen of de Vlaamse ombudsdienst.

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

SYNTRA AB :

Er wordt altijd getracht een zo duidelijk mogelijk antwoord te geven aan de cursist en soms worden afspraken gemaakt samen met cursisten om problemen uit te klaren.

SYNTRA BRUSSEL:

Bespreking op wekelijkse teammeeting, de resultaten van de klantentevredenheidsenquete werden gecommuniceerd naar alle betrokkenen in de organisatie.

SYNTRA LIMBURG:

Na ontvangst van de klachten, neemt de klachtenbehandelaar contact op met de klager en heeft hij een persoonlijk gesprek met hem/haar zodat aan de hand van de juiste informatie van start kan gegaan worden met de klachtenbehandeling. Beide partijen worden steeds gehoord. Indien het een klacht over de manier van lesgeven betreft, zal er indien noodzakelijk ook een lesbezoek afgelegd worden.

SYNTRA MVL:

Personeel wordt geregeld geïnformeerd over de klachtenprocedure.

SYNTRA WEST:

De doorlooptijd van de klachten is bij Syntra West zeer kort. Dit wordt binnen de organisatie zeer ernstig genomen en opgevolgd met een korte doorlooptijd tot gevolg. Wanneer niet tot een vergelijk kan gekomen worden, dan wordt steeds doorverwezen naar de klachtendienst van Syntra Vlaanderen of de Vlaamse ombudsdienst.

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

SYNTRA AB:

Indien nodig wordt er verder verwezen.

SYNTRA BRUSSEL:

/

SYNTRA LIMBURG:

In het klachtensysteem is het voorzien dat onderaan de afsluitende mail verwezen wordt naar de klachtenprocedure van SYNTRA Vlaanderen, voor een eventuele vervolgprocedure.

SYNTRA MVL:

Ja, escalatieniveau naar SYNTRA Vlaanderen wordt vermeld op onze website en bij de afsluiting van de klacht.

SYNTRA WEST:

De doorlooptijd van de klachten is bij Syntra West zeer kort. Dit wordt binnen de organisatie zeer ernstig genomen en opgevolgd met een korte doorlooptijd tot gevolg. Wanneer niet tot een vergelijk kan gekomen worden, dan wordt steeds doorverwezen naar de klachtendienst van Syntra Vlaanderen of de Vlaamse ombudsdienst.

2.3. Indicatorenbij de kwaliteitsstandaard "kwaliteitsmanagement"

1. **Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.**

SYNTRA AB:

/

SYNTRA BRUSSEL:

/

SYNTRA LIMBURG:

Niet van toepassing.

SYNTRA MVL:

Binnen SYNTRA Midden-Vlaanderen is er geen ombudsman, enkel een klachtencoördinator en een beperkt aantal klachtenbehandelaars. De taken van de klachtencoördinator worden beschreven binnen de functie kwaliteitscoördinator. De functie klachtencoördinator zit m.a.w. geïntegreerd in de functie kwaliteitscoördinator. De kwaliteitscoördinator ressorteert onder de directeur kwaliteitsbeleid. De verantwoordelijke voor de behandeling van klachten is de campuscoördinator (staat zo ook in diens functiebeschrijving). De campuscoördinator ressorteert onder de directeur kwaliteitsbeleid voor wat betreft de klachten. Binnen de functiebeschrijvingen zijn er ook competenties opgenomen.

SYNTRA WEST:
Er is geen apart profiel voor de klachtenbehandelaar. Klachtenbehandeling maakt echter zeer sterk deel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem en maakt ook deel uit van de jaarlijkse interne managementreview.

2. **Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bijvoorbeeld door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging)**

SYNTRA AB:
/

SYNTRA BRUSSEL:
/

SYNTRA LIMBURG:
Twee maal per jaar wordt er een steekproefsgewijze klantenbevraging georganiseerd om naar de tevredenheid van de cursisten te peilen.

SYNTRA MVL:
Er worden intervisiemomenten georganiseerd die o.a. als doel hebben om de klachtenbehandeling te professionaliseren.

SYNTRA WEST:
Er is geen apart profiel voor de klachtenbehandelaar. Klachtenbehandeling maakt echter zeer sterk deel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem en maakt ook deel uit van de jaarlijkse interne managementreview.

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

SYNTRA AB:
/

SYNTRA BRUSSEL:
/

SYNTRA LIMBURG:
Niet van toepassing.

SYNTRA MVL:
Ja, zie punt 1.

SYNTRA WEST:
Er is geen apart profiel voor de klachtenbehandelaar. Klachtenbehandeling maakt echter zeer sterk deel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem en maakt ook deel uit van de jaarlijkse interne managementreview.

4. **Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.**

SYNTRA AB:
/

SYNTRA BRUSSEL:
/

SYNTRA LIMBURG:
Rapportage aan de directie is mogelijk.

SYNTRA MVL:
Er is een overleg op directieniveau m.b.t. de klachten.

SYNTRA WEST:
Er is geen apart profiel voor de klachtenbehandelaar. Klachtenbehandeling maakt echter zeer sterk deel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem en maakt ook deel uit van de jaarlijkse interne managementreview.

5. **Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.**

SYNTRA AB:
/

SYNTRA BRUSSEL:
Ja.

SYNTRA LIMBURG:
Jaarlijks wordt er een klachtenrapport vanuit SYNTRA Limburg vzw opgemaakt en verstuurd naar de Vlaamse Ombudsdienst via SYNTRA Vlaanderen

SYNTRA MVL:
/

SYNTRA WEST:
Er is geen apart profiel voor de klachtenbehandelaar. Klachtenbehandeling maakt echter zeer sterk deel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem en maakt ook deel uit van de jaarlijkse interne managementreview.

6. **Aandacht voorbeleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.**

SYNTRA AB:
/

SYNTRA BRUSSEL:
Ja

SYNTRA LIMBURG:
Verbeteracties werden verder toegelicht in het klachtenrapport.

SYNTRA MVL:
/

SYNTRA WEST:
Er is geen apart profiel voor de klachtenbehandelaar. Klachtenbehandeling maakt echter zeer sterk deel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem en maakt ook deel uit van de jaarlijkse interne managementreview.

7. **Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.**

SYNTRA AB:
/

SYNTRA BRUSSEL:
/

SYNTRA LIMBURG:
/

SYNTRA MVL:
/

SYNTRA WEST:
Er is geen apart profiel voor de klachtenbehandelaar. Klachtenbehandeling maakt echter zeer sterk deel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem en maakt ook deel uit van de jaarlijkse interne managementreview.

8. **Periodieke bespreking van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.**

SYNTRA AB:
/

SYNTRA BRUSSEL:
/

SYNTRA LIMBURG:
Niet van toepassing.

SYNTRA MVL:
Op het klachtenoverleg van SYNTRA Vlaanderen.

SYNTRA WEST:
Er is geen apart profiel voor de klachtenbehandelaar. Klachtenbehandeling maakt echter zeer sterk deel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem en maakt ook deel uit van de jaarlijkse interne managementreview.

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

SYNTRA AB:
/

SYNTRA BRUSSEL:
Geen.

SYNTRA LIMBURG:
Het jaarrapport wordt steeds tijdig aangeleverd aan de Vlaamse Ombudsdienst via SYNTRA Vlaanderen. Tijdens de vergaderingen met de klachtencoördinatoren van de verschillende SYNTRA worden de aanbevelingen besproken.

SYNTRA MVL:
/

SYNTRA WEST :
Er is geen apart profiel voor de klachtenbehandelaar. Klachtenbehandeling maakt echter zeer sterk deel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem en maakt ook deel uit van de jaarlijkse interne managementreview.

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagement.

SYNTRA AB :
/

SYNTRA BRUSSEL:
Neen.

SYNTRA LIMBURG:
De klachtencoördinator gaat jaarlijks naar de voorstelling van het jaarverslag en het daar bijhorende netwerkmoment.

SYNTRA MVL:
Ja, deelname aan netwerk klachtenmanagement op 29 november 2018 in Opera Gent : Wim Blommaert.

SYNTRA WEST :
Er is geen apart profiel voor de klachtenbehandelaar. Klachtenbehandeling maakt echter zeer sterk deel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem en maakt ook deel uit van de jaarlijkse interne managementreview.

Klachten brengen mensen samen

Rapport klachtenmanagement 2018

Klachtenrapport 2017

KLACHTEN BRENGEN MENSEN SAMEN **4**

SAMEN VOOR OPLOSSINGEN **8**

MENSEN EN HUN WENSEN **11**

KLACHTEN PER THEMA **22**

DISCRIMINATIEKLACHTEN 22
TRANSMISSIEKLACHTEN 26
VRIJSTELLINGEN 30

TEVREDENHEIDSMETING SERVICELIJN **33**

WAT DOET VDAB? **33**

VLAAMSE OMBUDSDIENST **35**

DE KLACHTENBEHANDELAAR IN ACTIE **40**

Klachten brengen mensen samen

De dossiers

In 2018 behandelde VDAB 1.959 dossiers, 12% meer dan in 2017. 12% van de klachten was niet ontvankelijk. 16 klachten werden opgelost bij melding, 1601 klachten en 109 suggesties werden onderzocht en behandeld.

91% van de klachten kwam binnen via de Servicelijn. Werkzoekenden dienden 72% 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. 98% ontving een antwoordbrief met feedback over het onderzoek binnen de 45 dagen, zoals vastgelegd in decreet. VDAB legt de lat hoger. In 2018 ontving 75% een antwoord binnen de 20 dagen. Het schitterende resultaat van 83% in 2017 kon niet herhaald worden ondanks de grote inzet van de klantendiensten. De onderbezetting van de centrale klantendienst is zichtbaar in de resultaten. De gemiddelde behandeltermijn van een dossier bedraagt 18 dagen tegenover 15 dagen in 2017.

Soms blijkt de deadline van 20 dagen te strikt: overleg met alle partijen vraagt meer tijd. Of praktische zaken oefenen een invloed uit, zoals sluiting van een centrum. Het kwalitatief onderzoek primeert op de deadline. Deze verzoekers kregen een tussentijdse brief.

Klachtenbehandelaars worden aangemoedigd om een persoonlijk contact te hebben met de klant. Dit gebeurde in 59% van de ontvankelijke dossiers, dit is vergelijkbaar met 2017.

Suggesties

Klanten werken samen met VDAB aan een betere dienstverlening. 2018 telt 109 suggesties, tegenover 87 in 2016. Daarnaast blijft de Meld-het-aan-VDAB knop op de website populair.

De 109 suggesties geven vooral tips of advies over Mijn Loopbaan, de VDAB-website en de Vind-een-job. De nieuwe contactstrategie ligt aan de basis van deze stijging. VDAB onderzoekt elke suggestie en bezorgt de klant een antwoord brief, ook als de suggestie niet haalbaar blijkt. Eerlijke communicatie aan de klant staat centraal.

De nieuwe contactstrategie

Op 7 oktober ging de nieuwe contactstrategie van start. Werkzoekenden kunnen via de vernieuwde digitale tools zelf op zoek naar werk. Sindsdien schat de Servicelijn nieuwe werkzoekenden in verwijst ze de niet-zelfredzame klanten door naar de persoonlijke dienstverlening in de regio en volgt ze het actief zoekgedrag op van de zelfredzame klanten.

De contactstrategie is een onderdeel van het vernieuwde dienstverleningsmodel 2020 waarmee VDAB de dienstverlening naar klanten futureproof willen maken en er wil zijn voor iedereen die VDAB nodig heeft.
Bij onze contacten met klanten gaat VDAB uit van een ‘digital first’-benadering: de klant maakt maximaal gebruik van online tools en, waar nodig, geeft VDAB hem hierbij persoonlijke ondersteuning (‘human digital’ -laag) via telefoon, e-mail, chat…
Door deze digital-first benadering komt er meer tijd en ruimte vrij om meerwaarde te bieden in de provinciale of face-to-face dienstverlening.

De opstart van de nieuwe contactstrategie vraagt een grote investering van de Servicelijn. Hierdoor werd beslist om tijdelijk enkel via het online klachtenformulier klachten te ontvangen.

Waarover klagen klanten?

De ontvankelijke[1] klachten handelen voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk (30%), een matchbaar werkzoekendendossier (28%), opleiding (20%) en matchbare vacature (16%).

De dossiers over het Persoonlijk actieplan naar werk en het matchbaar werkzoekendendossier kennen een stijging van 443 naar479 en van 390 naar 443 dossiers. De actieve en consequente bemiddeling van het werkzoekgedrag en de aanpassingen in Mijn Loopbaan en op de website i.k.v. nieuwe contactstrategie spelen een rol deze stijging.

Ook het aantal dossiers over de matchbare vacatures en opleidingen stijgen van 232 naar 250 en van 236 naar 319 dossiers. Veel klachten gingen over het verloop van de opleiding (de inhoud voldeed niet aan de verwachting, moeilijke relatie tussen instructeur en cursist) en over het niet toegelaten worden tot de opleiding.

Andere klachten handelen over werkplekleren, loopbaanbegeleiding (inclusief loopbaancheques), Opleidingscheques, Controledienst , de website, facility, HRM, en ondersteuning bij collectief ontslag.

De klantendienst merkt nav de klachten dat de klanten gevoelig zijn voor verandering. Nav de opstart van de nieuwe contactstrategie in oktober kende het aantal klachten en suggesties mbt het klantendossier (de verandering van de sollicitatiewerkmap) en de website een piek.

Oplossingen

66% van de dossiers toont geen tekortkoming in de dienstverlening en is ongegrond[2]. Toch slaagt de behandelaar erin om in 66% 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 voor brengen, is 86% (deels) opgelost. Zo aanvaardden klanten verontschuldigingen, pikten ze hun traject verder op met een nieuwe bemiddelaar, kregen ze een herkansing bij een test. Dossiers werden rechtgezet, informatie werd correct aangepast.

---

[1] *Een klacht is ontvankelijk wanneer de identiteit van de klant en de eventuele tussenpersoon gekend zijn;*
- de klacht schriftelijk, elektronisch of mondeling bij een medewerker of een dienst van de VDAB binnen gekomen en geregistreerd is;
- de klacht betrekking heeft op:
- een concrete handelwijze van de VDAB en/of een personeelslid van de VDAB (of van
- een organisatie waarmee we samenwerken in het kader van een uitbesteding);
- de concrete toepassing van een bestaande onderrichting
- een bepaalde situatie of toestand bij de VDAB.[1]

[2] (Deels) gegronde klacht. Bij een (deels) gegronde klacht is er één of meer ombudsnormen geschonden.
Ongegronde klacht. Bij een ongegronde klacht valt er aan de overheidsdienst geen schending van een ombudsnormen aan te rekenen.

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. Het klachtenmanagement volgt deze verbeteracties op.

VDAB blijft sterk inzetten op klantvriendelijke en duidelijke communicatie naar de klant en plukt hiervan de vruchten. Daarnaast luisteren de behandelaars naar de behoeftes van de klant. Uit deze behoeftes, komen onderstaande aandachtspunten naar voor.

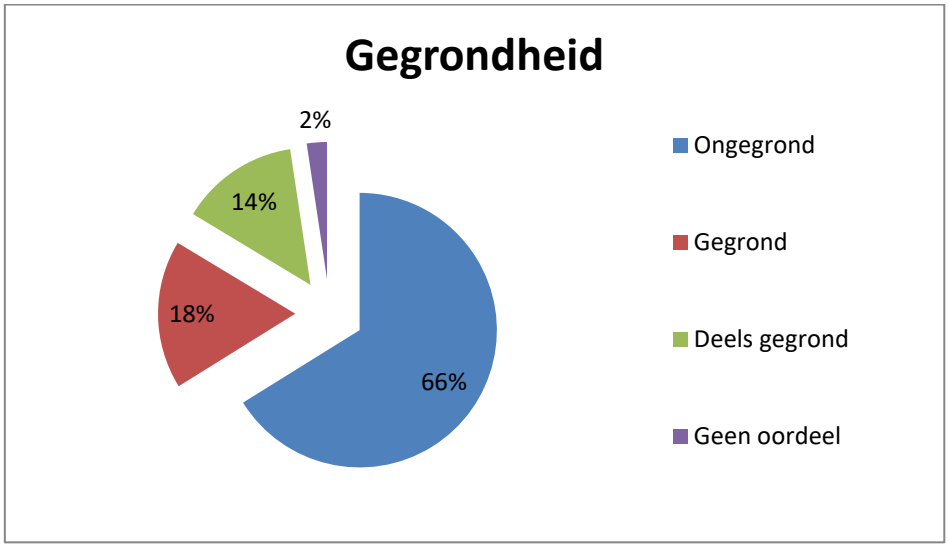
- Verder inzetten op persoonlijk contact met de klant tijdens het klachtenonderzoek.
- Aandacht houden voor genderneutraal taalgebruik in vacatures.
- Bij nieuwe ontwikkelingen de informatiestroom op diverse niveaus verzekeren, met bijzondere aandacht voor die klanten waarvoor de impact van de veranderingen het grootst is. In kader van de nieuwe contactstrategie is er een communicatieplan opgesteld en gehanteerd, mogelijk moet er vroeger en gerichter gecommuniceerd worden met de klanten om hen voor te bereiden op veranderingen.
- Aandacht houden voor correct werkende applicaties na opleveren van de TOP.

Samen voor oplossingen

Dit hoofdstuk verduidelijkt de indeling van de 1.601 ontvankelijke klachten naar beoordeling, ombudsnormen en mate van oplossing.

Beoordeling

De behandelaar beoordeelt een dossier vanuit het standpunt van VDAB en stelt zich de vraag of er een tekortkoming is in de dienstverlening van VDAB.

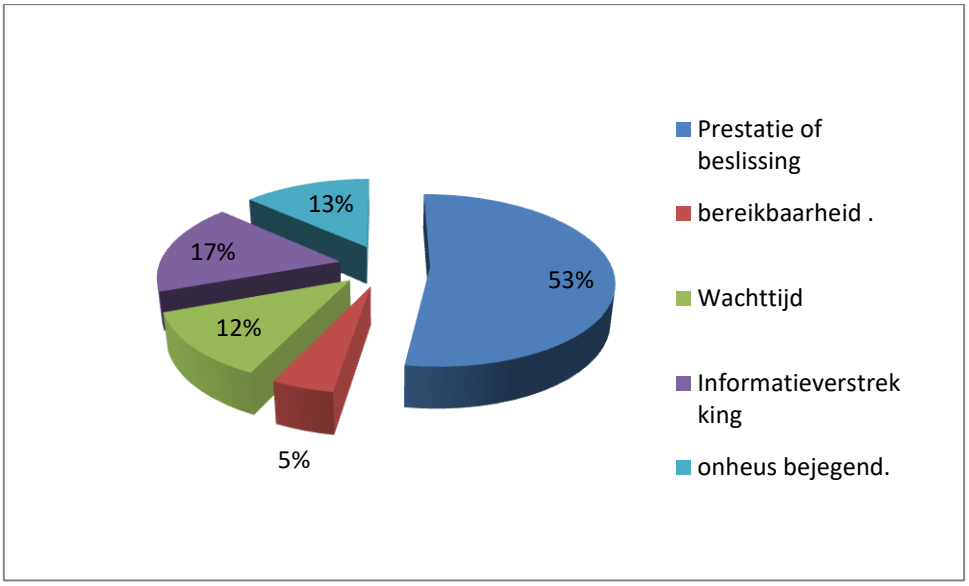


Domein/afdeling	Totaal	Ongegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
Matching op de arbeidsmarkt	1508	1013	257	204	34
Servicelijn, website, facility en HRM	39	16	16	7	0
financiële tegemoetkomingen	25	18	2	4	1
Loopbaandienstverlening	21	6	5	8	2
controledienst	6	4	0	1	1
Herstructureringsbegeleiding	2	2	0	0	0
Totaal	1601	1059	280	224	38

In de tabel staan de gegrondheden per domein of afdeling.

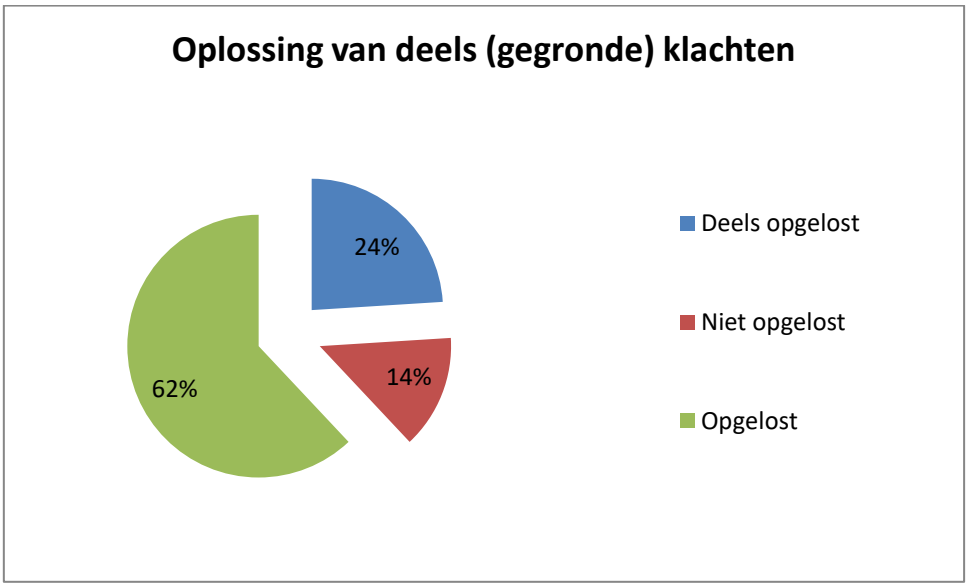
Ombudsnormen

Onderstaande grafiek geeft de ombudsnormen voor (deels) gegronde klachten weer. Per klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn.



Mate van oplossing

Wanneer spreekt de behandelaar van een (deels) opgelost dossier? Als de klant en de dienst elkaar vinden in de oplossing. 86% 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 14% van de klachten kon de behandelaar echter niet tegemoetkomen aan de vraag van de klant.



De tabel geeft de oplossingsstatus per domein of afdeling weer.

Domein of afdeling	Totaal	Opgelost	Deels opgelost	niet **opgelost**
ik heb een matchingbehoefte	461	280	115	66
loopbaanbegeleiding	13	10	2	1
ondersteuning bij collectief ontslag	0	0	0	0
financiële tegemoetkomingen	6	3	2	1
Controledienst	1	0	1	0
Servicelijn, website en facility	23	19	2	2
Totaal:	504	312	122	70

Mensen en hun wensen

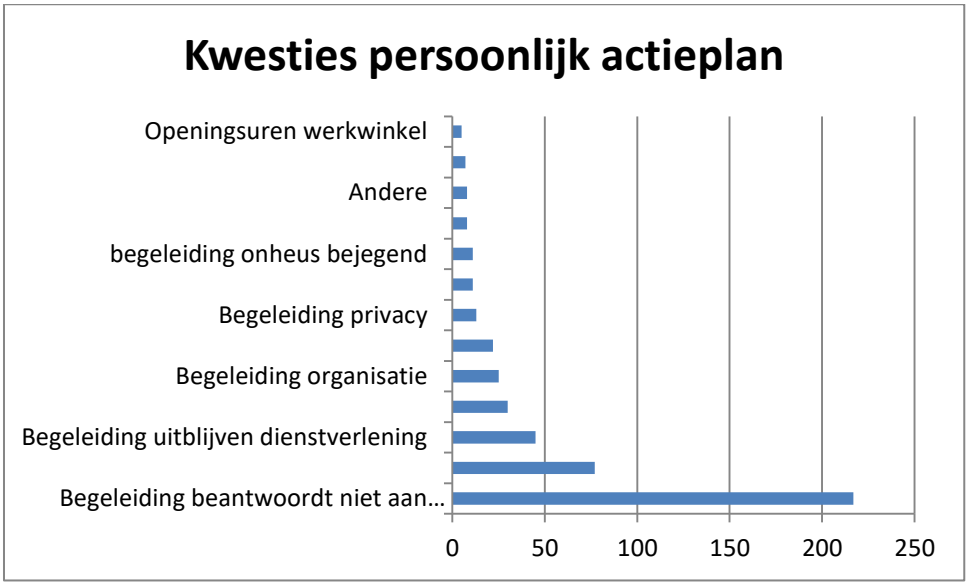
Elke klacht krijgt een indeling volgens business proces management. De tabel geeft alfabetisch de indeling weer binnen de inhoudelijke categorie: Ik heb een matching-behoefte. Dit hoofdstuk licht de klachten toe binnen persoonlijk actieplan naar werk, matchbare vacature, opleiding geven in centra en matchbaar werkzoekendendossier.

Inhoudelijke categorie: Ik heb een matchingbehoefte

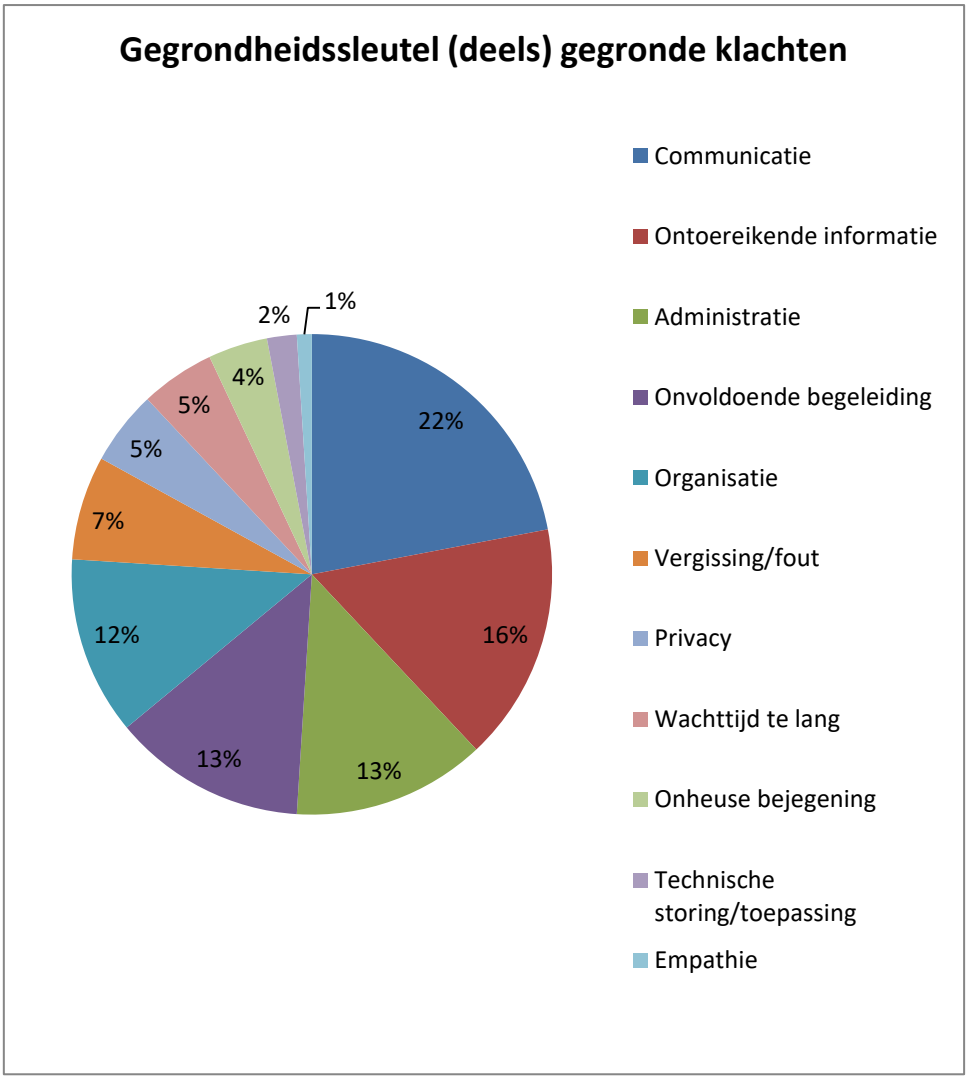
Subproduct	Aantal	% van 1601 ontv. klachten	Proces	Aantal
Bemiddelingsacties	7	4%	Individuele bemiddelingsaties	1
			Collectieve bemiddelingsacties	6
Coaching naar werk	481	30%	Jobdoelwitbepaling	2
			Persoonlijk actieplan naar werk	479
Matchbaar werkzoekendendossier	443	28%	*Matchbaar werkzoekendendossier*	443
Matchbare vacature	250	16%	*Matchbare vacature*	250
Opleiding	327	20%	*Opleiding geven in centra*	218
			Webcursus aanbieden	8
			Opleiding geven via IBO-formule	101

Klachten over het persoonlijk actieplan

De klantendiensten noteerden 479 klachten, waarvan 17% over de getenderde dienstverlening. In % van de dossiers vertellen verzoekers dat ze andere verwachtingen hebben van de begeleiding. 16% kon zich niet vinden in de manier van communiceren van de bemiddelaar.



Bij 70% van de dossiers vond de behandelaar na analyse geen tekortkoming in de dienstverlening. Tekortkomingen die naar voor kwamen, hielden verband met communicatie, informatie administratie en onvoldoende begeleiding.



De behandelaar kon in 93% van de dossiers met een tekortkoming, een (gedeeltelijke) oplossing voor de klant bieden. Oplossingen bestonden uit bemiddelingsgesprekken, een nieuwe trajectbegeleider, hernieuwde afspraken tussen klant en bemiddelaar; administratieve vergissingen werden rechtgezet.

De behandelaar kon niet in alle dossiers een oplossing aanreiken. Soms willen klanten een andere bemiddelaar, terwijl VDAB oordeelt dat de relatie kan hersteld worden. Andere dossiers leren dat communicatie een belangrijke impact heeft op de beleving van de klant of dat de bemiddelaar best meer informatie geeft. Ook al biedt de bemiddelaar excuses aan, toch vragen sommige klanten meer tijd. Deze dossiers beschouwt VDAB als niet opgelost.

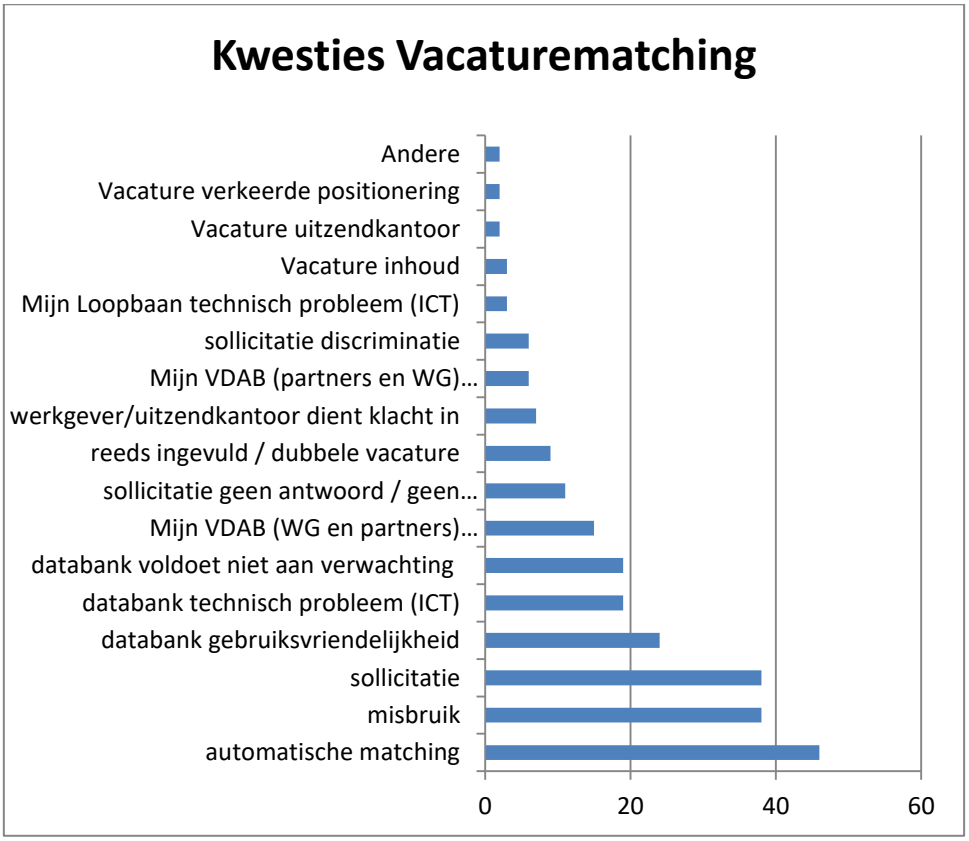
De cijfers rond persoonlijk contact met de klant stijgen van 71% naar 77%.

Een voorbeeld:

Een klant meldde ons dat hij ontevreden is over de dienstverlening van onze partner. De klant heeft het gevoel dat de partner eerder uit is op het behouden van subsidies dan het helpen van mensen. Daarnaast vindt de klant dat hij niet respectvol werd aangesproken door zijn bemiddelaar bij de partner. De klant gaf ook aan dat hij zich beledigd voelt omdat hij tijdens zijn tewerkstelling via mail werd opgevolgd door een stagiair en dit terwijl hij deskundige begeleiding vroeg.
De projectopvolger bij VDAB, belde de klant op om zijn klacht te overlopen. Zij nam ook contact op met de verantwoordelijke bij de partner en de bemiddelaar van de klant. De klant maakte enkele terechte opmerkingen waaraan VDAB verder gevolg geeft.
De feiten werden uitgebreid met de partner besproken.
Het is uiteraard niet de bedoeling dat een klant respectloos wordt behandeld. De verantwoordelijke neemt dit ernstig en zal de bemiddelaar hierover aanspreken om te voorkomen dat dit in de toekomst opnieuw gebeurt.
De projectopvolger heeft de partner erop gewezen dat stagiairs niet kunnen worden ingezet in het kader van bemiddeling naar werk. De verantwoordelijke van de partner ging hiermee akkoord. Stagiairs zullen voortaan uitsluitend administratieve taken uitvoeren.
VDAB bekeek ook kritisch de financiering die de partner ontving voor de begeleidingen.

Klachten over matchbare vacature aanbieden

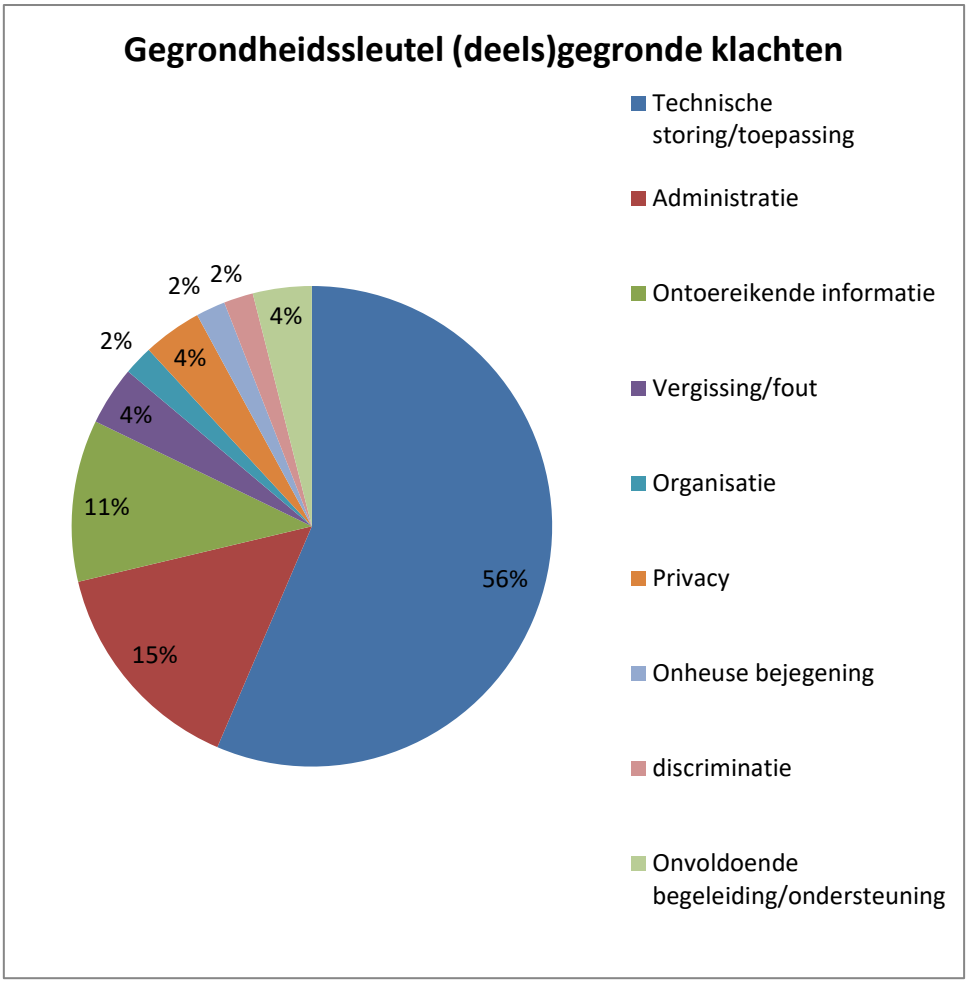
De vacaturedatabank kreeg 250 klachten tegenover 232 in 2017



De dossiers over automatische matching, misbruik databank, sollicitatiegesprekken en de gebruiksvriendelijkheid van de databank (kwesties: sollicitatie, matching, misbruik, vacaturedatabank gebruiksvriendelijkeid) voeren de rangen aan met 58%. Het verhoogd aandeel van klachten over de databank en Mijn VDAB hebben de maken met de nieuwe contactstrategie.

Enerzijds vertellen werkzoekenden hun ontevredenheid over het sollicitatiegesprek of de feedback die ze krijgen van werkgevers. Soms hebben ze het gevoel dat een werkgever misbruik maakt. Ook al is VDAB niet verantwoordelijk voor het aanwervingsbeleid van werkgevers, toch grijpt de behandelaar deze kans om te bemiddelen tussen werkgever en werkzoekende. Bij misbruik kan de vacature verwijderd worden uit de databank.

76% van de dossiers toont geen tekortkoming in de dienstverlening van VDAB. De dienstverlening is correct aangezien VDAB aan werkgevers of uitzendkantoren en aan werkzoekenden via zijn website een platform biedt om vacatures en cv's kenbaar te maken, maar VDAB is niet bevoegd voor het aanwervingsbeleid van de werkgevers en de uitzendkantoren die gebruik maken van de databanken van VDAB. Verder heeft de werkgever de optie om zelf een vacature bij VDAB te plaatsen en is de werkgever verantwoordelijk voor de opvolging ervan.



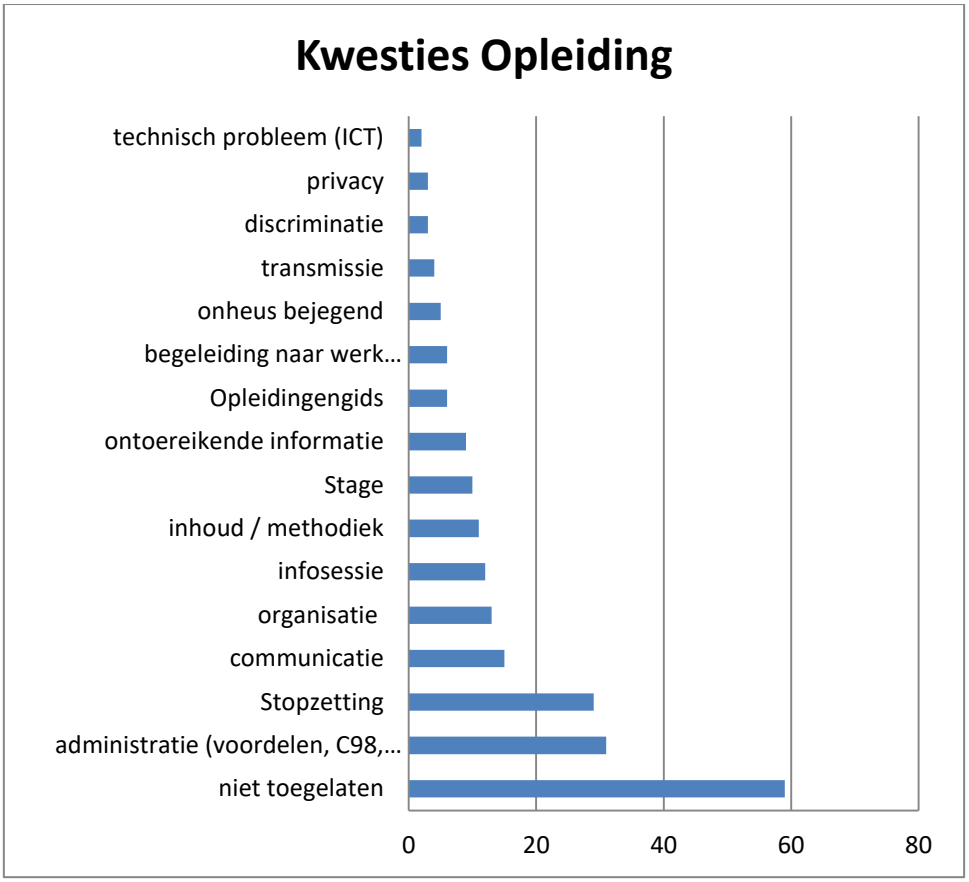
Voor 57% van de (deels) gegronde klachten ligt een tijdelijk technisch aspect aan de basis.
Voorbeeld : *Op de website konden geen vacatures via e-mail doorgestuurd worden. De vacatures konden niet op datum gesorteerd worden. De toepassing Mail op maat werkte niet na een update van de website. De toepassing 'Vind een werknemer' gaf foutmeldingen bij het zoeken naar kandidaten*. Deze tijdelijke tekortkomingen werden snel opgelost.

60% van de (deels) gegronde klachten werd (gedeeltelijk) opgelost. VDAB kan echter niet voor elk dossier een onmiddellijke oplossing aanreiken. Technische problemen werden zo snel mogelijk opgelost. In de tussenperiode vraagt VDAB geduld van de klant. In 2018 vonden nogal wat aanpassingen plaats aan de VDAB-systemen, oplossingen voor bepaalde problemen lagen niet voor de hand, of kunnen pas bij een voldende aanpassing van het systeem verholpen worden.
Bijvoorbeeld meldden een paar klanten dat hun recente sollicitaties niet zichtbaar zijn in de map 'vacatures en sollicitaties'. Deze melding werd doorgegeven aan de helpdesk van VDAB om het probleem te bekijken. De dienst communiceerde hierover met de klanten via email. De IT-dienst van VDAB doet het nodige om dit in orde te maken. Het probleem zou opgelost moeten zijn met de volgende update van de VDAB-site in het voorjaar. De klantendienst volgt dit verder op.
Verder betreurt VDAB het als er zich een miscommunicatie of een vergissing voordoet. Op het moment van de klacht kan de dienst excuses aanbieden en de communicatie rechtzetten voor de toekomst. Niet alle klanten zijn hiermee tevreden.

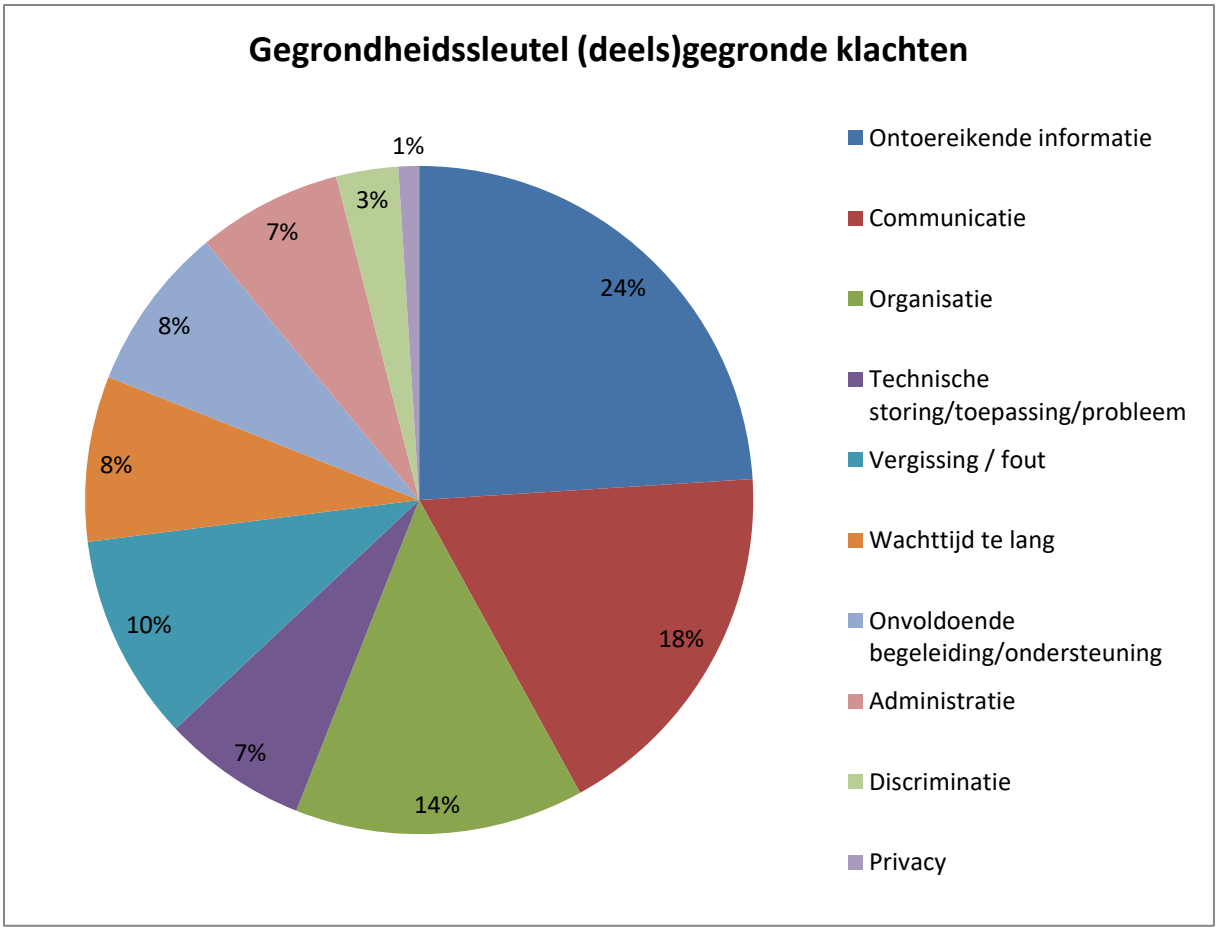
De contactname met de klant daalt van 47% naar 42%.

De meldknop op de website is nog steeds een succes. Klanten kiezen voor de klik-op-de-knop voor meldingen over bijvoorbeeld dubbele of reeds ingevulde vacatures. Zo werken klanten samen met VDAB aan de vacaturedatabank op de website.

Klachten over opleiding geven in centra
Bij de klachten over opleidingen blijven de grote punten van kritiek van onze klanten het niet toegelaten tot (27%), administratie (14%) en stopzetting van de opleiding (13%).



Voor 90% van de klachten over niet toegelaten tot en stopzetting van een opleiding stelt de behandelaar vast dat VDAB correct oordeelde. De behandelaar bevestigt in deze gevallen de reden(en) waarom de betreffende opleiding niet tot de mogelijkheden behoort.



De (deels) gegronde klachten (33%) wijzen VDAB op een tekortkoming in de dienstverlening op het vlak van ontoereikende informatie, communicatie en administratie. De behandelaar kon in 89% van deze klachten een (gedeeltelijke) oplossing aan de verzoeker bieden. Zo kregen verzoekers een (haalbare) alternatieve opleiding aangeboden, de argumentatie omtrent het niet toegelaten tot of stopzetting van de opleiding werd besproken, de cursist kreeg een herkansing bij de testen (in geval van een gegronde klacht).

Een oplossing aanreiken is zeer moeilijk voor klanten die pas klacht indienen op het moment dat de opleiding is afgelopen. Ook al werd feedback aan het opleidings-centrum doorgegeven, toch noteert VDAB deze dossiers als niet opgelost. Verder willen verzoekers starten met een opleiding. Als uit het onderzoek blijkt dat de communicatie inderdaad anders kon of dat er een administratieve vergissing gebeurde, wil dit nog niet zeggen dat de klant voldoet aan de instapvoorwaarden.

In 2018 dalen de klachten over opleidingen in centra licht van 223 naar 218 dossiers. In 68% van de dossiers was er een persoonlijk contact met de klant, eenstijging tegenover 2017 (62%).

Enkele voorbeelden:
Een klant geeft aan dat zij niet tevreden was over haar opleiding buschauffeur. Ze vindt dat ze geen eerlijke kans kreeg om haar rijbewijs te halen. ze vraagt een nieuwe kans bij iemand die bevoegd en onpartijdig is.
De klantendienst vroeg aan de verantwoordelijke teamleider, om deze melding te

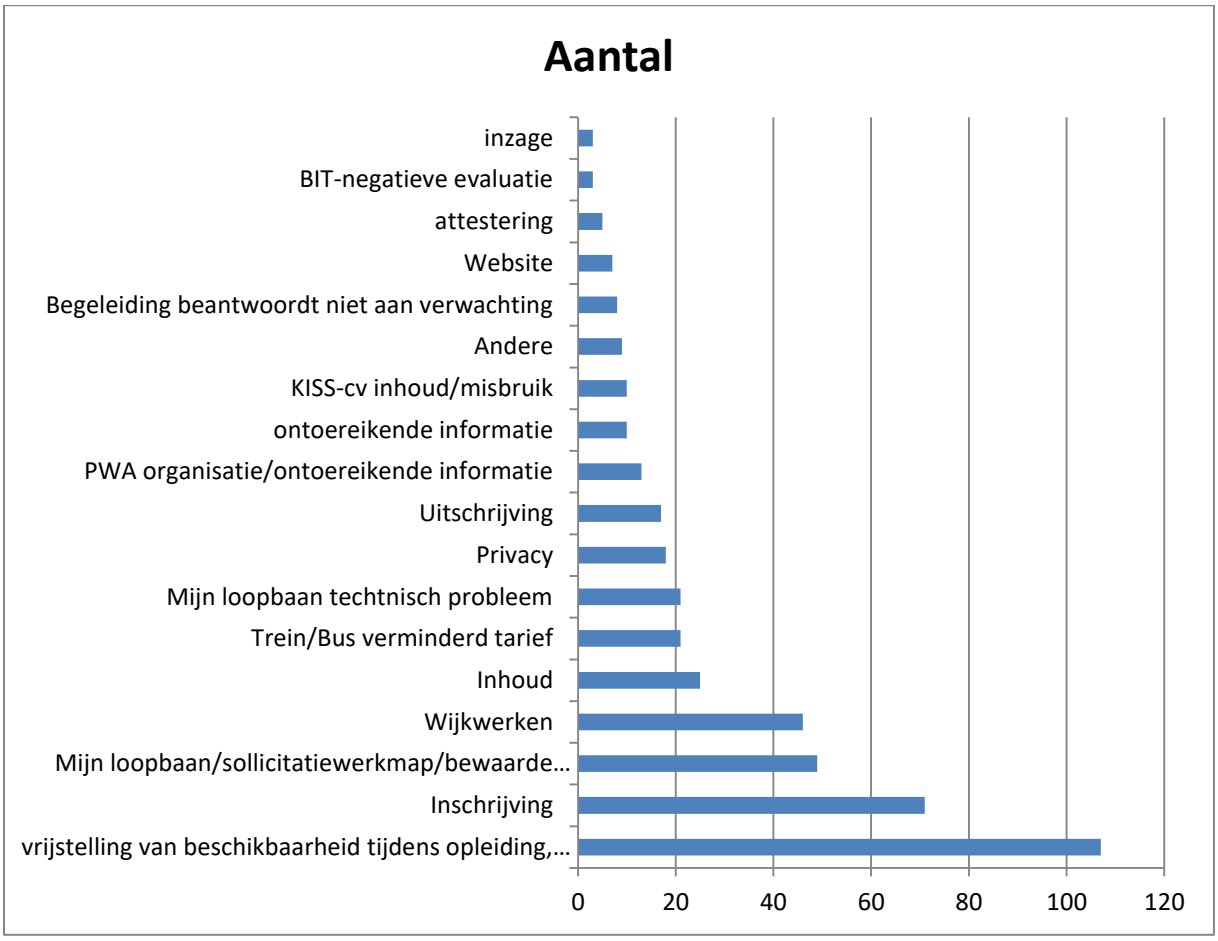
onderzoeken en op basis van dit onderzoek kon het volgende geantwoord worden :

- *De klant slaagde er niet in om zich op een veilige manier op de weg te begeven ondanks de vele richtlijnen van de instructeur.*
- *De instructeurs merkten onvoldoende verbetering zelfs na de extra oefentijd die de de instructeur gaf.*
- *Het laten verderzetten van de opleiding of de klant het examen laten afleggen bij een andere persoon kon het opleidingscentrum niet overwegen omdat men van oordeel was dat een tewerkstelling als buschauffeur voor deze klant niet haalbaar is.*

Het opleidingscentrum wil zich wel verontschuldigen voor de discussie waarbij de instructeur duidelijk geërgerd was omdat de klant de richtlijnen niet volgde die hij meermaals herhaalde. In het telefonisch gesprek gaf de klant aan dat ze deze klacht ik een opwelling van teleurstelling formuleerde en ze gaf aan dat ze zich bij de beslissing tot stopzetting zou neerleggen.

Klant meldt dat ze niet tevreden was over het telefonisch contact dat ze had met een bemiddelaar van VDAB. Tijdens dit gesprek werd ze alles behalve vriendelijk te woord gestaan. Sinds eind juni probeert de klant om via VDAB een gesprek te krijgen met iemand die gespecialiseerd is in grensarbeid. De bemiddelaar liet de klant weten dat zij nog geen tijd heeft gehad om haar dossier te bekijken en dat ze haar vragen maar moet stellen op de afspraak van 27/8. De klant vraagt om doorverwezen te worden naar een ander kantoor en een andere bemiddelaar die haar wel verder wil helpen.
De klantendienst liet deze melding onderzoeken door de teamleider. Zij nam op 21/8 telefonisch contact op met de klant om de klacht te overlopen. Zij liet de klant weten dat zij het betreurt dat het telefonisch gesprek niet klantvriendelijk is verlopen en dat de klant te lang heeft moeten wachten op een uitnodiging. Zij heeft de betrokken bemiddelaar, hierover aangesproken.
De teamleider heeft de klant aangeboden om op gesprek te gaan in een andere werkwinkel, bij een andere bemiddelaar. Ondertussen heeft de klant al op 22/8 met een eerste gesprek gehad. Zij heeft toen ook informatie gekregen van een bemiddelaar, gespecialiseerd in de wetgeving m.b.t. grensarbeid.
De bemiddelaar zal contact opnemen met de Nederlandse uitkeringsinstanties om na te gaan of de klant toelating krijgt om in België een opleiding te volgen. De klant mag tegen eind augustus een antwoord van haar verwachten. Begin september zal de klant opnieuw uitgenodigd worden om de oriënterende gesprekken verder te zetten.

Klachten over matchbaar werkzoekendendossier
De klachten over het matchbaar werkzoekendendossier stijgen van 390 dossiers in 2017 naar 443 dossiers in 2018.



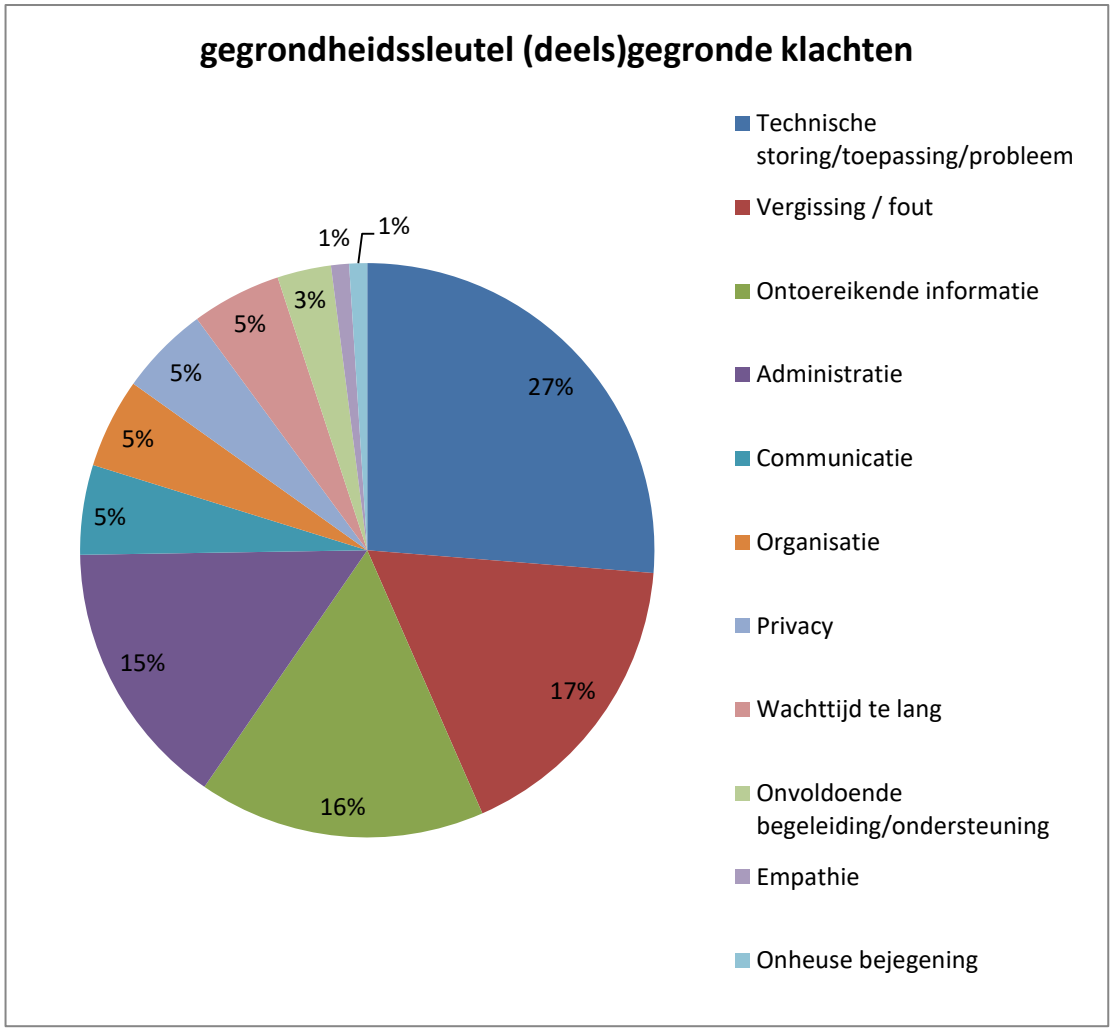
61% van de klachten over het matchbaar werkzoekendendossier gaan over vrijstelling, Inschrijving als werkzoekende, wijkwerken en Mijn Loopbaan/sollicitatiewerkmap/Bewaarde vacatures en sollicitaties. De toename verklaart zich door de klachten over Mijn Loopbaan (nav de wijzigingen ikv de nieuwe contactstrategie) en over wijkwerken.

Wijk-werken
Het wijk-werken is een nieuw activeringsinstrument dat vanaf 1 januari 2018 het bestaande PWA-stelsel vervangt. Werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt kunnen binnen het wijk-werken enkele uren per week ervaring opdoen dichtbij huis. Daarvoor krijgen ze een kleine vergoeding bovenop de werkloosheidsuitkering. Het is een extra vorm van intensieve dienstverlening.
Deze nieuwe maatregel gaf voor een aantal klanten (zowel klanten die uit het PWA-stelsel kwamen, als nieuwe deelnemers) aanleiding tot het formuleren van klachten. Ook de gebruikers meldden problemen met het omruilen van oude PWA-cheques, het aankopen van nieuwe wijk-werkcheques, het toegewezen krijgen van een

wijkwerker.

De klachten over vrijstellingen namen toe van 96 tot 107, dit blijft een moeilijk onderwerp voor klanten (zie blz.29 voor meer details). Over het zich inschrijven als werkzoekende daalden de klachten van 86 tot 71.
Terugkerende dossiers vormen meldingen van klanten die geregeld via interim werken (onder inschrijving als werkzoekende). De klanten vragen waarom hun werksituatie op 'ik ben werkloos' blijft staan, terwijl ze wel aan het werk zijn. De behandelaar legt uit dat VDAB deze werkzoekenden achter de schermen registreert als 'werkt regelmatig met interim' om hen niet nodeloos uit te nodigen. De klant ziet echter 'ik ben werkloos' omdat hij nog steeds als uitkeringsgerechtigd werkzoekende wordt beschouwd door de RVA. Op die manier blijft de klant ingeschreven als werkzoekende, en bijgevolg uitkeringsgerechtigd voor de dagen waarop hij niet via interim werkt. De klant kan zijn dossier niet zelf aanpassen. Pas na 28 kalenderdagen onafgebroken interimwerk, wordt de klant automatisch uitgeschreven als werkzoekende.

Ook meldingen rond de sollicitatiewerkmap, die gewijzigd is in de flap 'Vacatures en sollicitaties' blijven actueel. Na de start van de 'Nieuwe Contactstrategie' in oktober vonden klanten moeilijk hun weg in de nieuwe lay-out. De klantendienst bezorgde hen een instructiefilmpje over de nieuwe 'Mijn Loopbaan'. Andere klanten formuleerden tekortkomingen aan het nieuwe systeem. Al deze suggesties werden doorgegeven aan de bevoegde dienst. Een aantal tekortkomingen konden snel opgelost worden, andere moeten wachten op een oplossing tot een volgende upgrade van het VDAB-systeem.



63% van de dossiers was ongegrond. Voor 97% van de (deels) gegronde klachten, kon de behandelaar een oplossing aanreiken. Dossiers werden gecorrigeerd, excuses werden aangeboden en bijkomende informatie werd verschaft. Voor 41% van de dossiers, was er een persoonlijk contact met de klant, dit is 10% minder dan in 2017.

Enkele voorbeelden:
Een klant meldde ons dat de lay-out van Mijn loopbaan steeds wisselde van de nieuwe lay-out naar de vorige en omgekeerd.
Een bemiddelaar van de VDAB-Servicelijn heeft de klant opgebeld en samen met de klant gekeken wat er juist aan de hand was. Ze heeft de klant doorverbonden met de VDAB-helpdesk om een oplossing voor het probleem te zoeken.
De helpdesk heeft het probleem opgelost en de klant liet weten dat het probleem zich niet meer stelde.

De teamleider van de werkwinkel onderzocht de klacht grondig en kon bevestigen dat de klant foutieve informatie gekregen heeft.
Naar aanleiding van deze melding werden de richtlijnen over inschrijvingen in combinatie met studeren opnieuw duidelijk gecommuniceerd naar de bemiddelaars

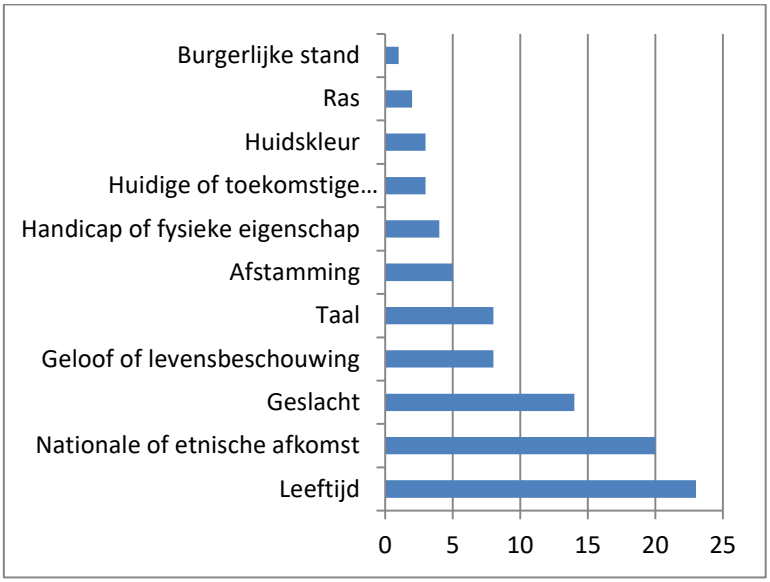
zodat zij deze fout niet meer kunnen maken. De backoffice heeft contact opgenomen met de klant en zijn inschrijvingsdatum werd rechtgezet. Het inschrijvingsbewijs is zowel per mail als met de post naar de verstuurd. Er is ook automatisch een correct attest verstuurd naar het kinderbijslagfonds.

Klachten per thema

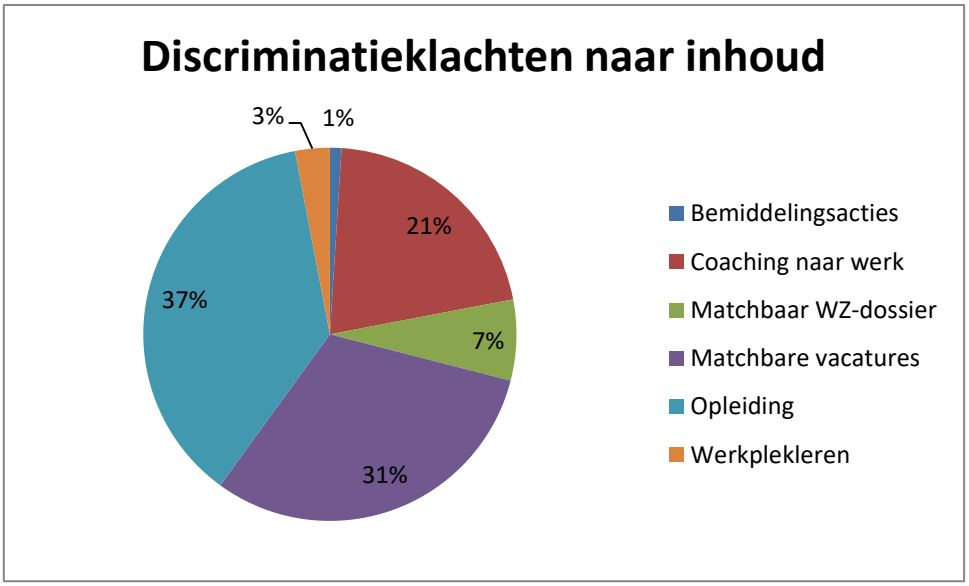
Discriminatieklachten

2018 telt 76 discriminatieklachten, 4 meer dan in 2017. Met 4.7% blijft het aandeel van discriminatieklachten in het totaal klachtenaantal vergelijkbaar met 2017. Vooral werkzoekenden en cursist-werkzoekenden dienden discriminatieklachten in (92%).

Elke discriminatieklacht krijgt een of meerdere discriminatiegronden. Voor 2018 zijn er 92 discriminatiegronden. Anders dan in 2017 voert leeftijd de lijst aan, gevolgd door nationale of etnische afkomst . In 14 dossiers voelt de klant zich gediscrimineerd op geslacht, evenveel als in 2017



De discriminatieklachten handelen voornamelijk over opleidingen en de vacature-databank. De behandelaar onderzoekt, net zoals bij andere dossiers of er een tekortkoming is op het vlak van de dienstverlening. Daarnaast kijkt de behandelaar kritisch of er sprake is van discriminatie. Daarom krijgen discriminatieklachten een dubbele gegrondheidstatus. In wat volgt ligt de focus op de gegrondheid op het vlak van discriminatie.



Opleiding
Verzoekers ervaren een gevoel van discriminatie bij stopzetting van een opleiding en bij niet toegelaten worden tot een opleiding. 68% Voelt zich gediscrimineerd op grond van leeftijd, geslacht of nationale of ethnische afkomst . Andere discriminatie-gronden, geloof, taal, handicap, gezondheidstoestand en burgerlijke stand.

De behandelaar stelt in 88% van de dossiers vast dat er geen discriminatie heeft plaatsgevonden. De stopzetting van of het niet toegelaten tot een opleiding werd gebaseerd op objectieve feiten, testresultaten, de motivatie van de verzoekers. Het onderzoek wees uit dat elke cursist een gelijke behandeling kreeg.

Een voorbeeld.

Een klant meldde ons dat ze zich in 2017 inschreef om een opleiding meubelstofferen te volgen. Na de verplichte oriëntatiemodule productiemedewerker in het competentiecentrum, zou de opleiding in maart 2018 verdergezet worden in een ander competentiecentrum.
Er was vooraf een verkennend gesprek met de klantenconsulent en de instructeur meubelstofferen. Tijdens dit gesprek vernam de klant dat ze het volledige vooropleidingstraject opnieuw zou moeten doen. Dat houdt in dat de vooropleiding die ze reeds volgde tot niets zou dienen. De klant gaat hier niet mee akkoord.
De klant zei dat ze verschillende keren te horen kreeg dat iemand van haar leeftijd niet meer aan werk geraakt.
Deze klacht werd verder onderzocht door de provinciale klantendienst.
Uit dit onderzoek kwam naar voor dat er in december 2017 een eerste contact was in het kader van deze aanvraag.
Na een evaluatie met 2 instructeurs en de klantenconsulent zou een overdracht gebeuren. Echter wegens interne organisatorische problemen bij VDAB gebeurde dit niet. Het voortraject werd zonder verder overleg op uitgevoerd geslaagd gezet.
In februari 2018 had de klant een open en eerlijk gesprek met de instructeur en de klantenconsulent. De instructeur stelde toen inderdaad voor om de oriëntatie opnieuw te doen omwille van volgende redenen:

· De instructeur heeft de klant niet aan het werk gezien en kreeg geen evaluatie door van het CC waar de eerste oriëntatie doorging.
· Uit het gesprek bleek dat de klant enkel gewerkt heeft in werkkledijstof en niet in meubelstof of kunstleer. Het is de bedoeling dat de cursisten tijdens de oriëntatie werken in meubelstof en kunstleer.
· De klant heeft ook niet leren stikken met een triple-transport, enkel met een éénnaaldsnelstikker
· Het materiaal om te stofferen is nog niet aanwezig. Het leek de instructeur nuttig de klant te laten al starten met de oriëntatie i.p.v. af te wachten.

Als alternatief voor deze opleiding heeft de instructeur de klant voorgesteld om stage te doen in een bedrijf in functie van tewerkstelling. Via een interne opleiding zou de klant, bij een positieve evaluatie door het bedrijf, onmiddellijk tewerkgesteld kunnen worden in het bedrijf. Een verdergaande opleiding als meubelstoffeerder zou dan niet via de VDAB gebeuren maar rechtstreeks door het bedrijf.
De klant was akkoord om te starten met de oriëntatie. Op de tweede voorstel wilde de klant niet ingaan gezien de afstand en ze geen boxsprings wilde stofferen. De klant wou de volledige opleiding afwerken.
Tot slot werd door de instructeur ook aangekaart dat een carrièreswitch maken op de leeftijd van 57 jaar niet evident is. De klant heeft geen voorkennis in de sector. Bovendien betreft het zware fysieke arbeid. De VDAB-opleiding wordt opgestart in functie van tewerkstelling en de bedrijven bekijken dus ook het profiel van hun sollicitanten. Vandaar dat de leeftijd bespreekbaar werd gesteld. De klant werd niet geweigerd voor de opleiding maar gewezen op de feiten.
Na het onderzoek kon VDAB dan ook niet besluiten dat de klant ongelijk werd behandeld.
Tijdens het gesprek met de klantendienst is gebleken dat de klant zich wil heroriënteren. Verzorgende is één van andere jobdoelen die de klant tijdens een oriëntatiesessie voor zichzelf vooropgesteld had.
Na een kort gesprek met een medewerker van de social profit, heeft de klant zich ingeschreven voor een infosessie. Daarna volgde een persoonlijk gesprek om na te gaan of de klant het geschikte profiel heeft om dit beroep uit te oefenen.
De klant is gestart met de opleiding verzorgende, deze loopt voorspoedig.

Een klant contacteerde onze Servicelijn omdat ze niet geselecteerd werd voor de opleiding schoonmaak. Ze denkt dat dit kwam door haar hoofdoek
De klantendienst onderzocht het verloop van selectiegesprek bij de opleidingsverstrekker
Uit dit onderzoek kwam naar voor dat dit gevoel niet juist is. De mensen van de opleidingsverstrekker vragen aan alle kandidaten hoe ze zouden reageren als een klant hen vraagt om de hoofddoek af te zetten. Dit om na te gaan hoe potentiële poetshulpen omgaan met deze situatie.
Het dragen van de hoofddoek op zich is geen factor die meespeelt in de beslissing om te mogen starten aan deze opleiding. Het feit dat er 5 dames starten die wel een hoofddoek dragen is hier een mooi bewijs van. Vanuit VDAB dragen wij zorg voor alle klanten en discriminatie wordt niet getolereerd.
De opleidingsverstrekker, was bereid om een extra gesprek met de klant aan te gaan om nogmaals te verduidelijken waarom haar motivatie hen niet overtuigde.

De klant had een nieuwe afspraak met de klantenconsulent van het Servicepunt Horeca/Schoonmaak gemaakt. Zij bekeek verder met haar of er mogelijkheden waren voor andere opleidingen binnen de schoonmaak. De klant startte in december met de opleiding 'Schoonmaken bij mensen thuis'.

Matchbare vacature

De helft van de verzoekers voelt zich gediscrimineerd tijdens een sollicitatie-procedure op grond van leeftijd, gevolgd door nationale of etnische afkomst en geslacht (17%)..

In 50% van de dossiers kan de behandelaar niet voldoende informatie verzamelen om een duidelijk oordeel te vormen. In 42% van de dossiers kon de behandelaar geen discriminatie vaststellen. Bij 2 klachten stelt de behandelaar discriminerende elementen vast in de vacature of tijdens het sollicitatiegesprek.

VDAB is echter niet bevoegd voor het aanwervingsbeleid van werkgevers en uitzendkantoren die gebruik maken van de databanken van VDAB. De behandelaar grijpt wel de kans om aan de hand van de vacature een gesprek aan te gaan met de werkgever. Als de behandelaar discriminatie vaststelt en de werkgever onderneemt geen actie, dan kan de vacature verwijderd worden uit de databank.

De bemiddeling van de klachtenbehandelaars werkte misverstanden uit de weg, vacatures werden aangepast en werkgevers boden hun verontschuldigingen aan.

Enkele voorbeelden.

Een klant solliciteerde voor de vacature 'Verkoopmedewerker' bij een schoenenzaak. Hij vernam van de zaakvoerder dat zij liever niet met mannen werkt. De klant vindt dit discriminatie.
Het feit dat zijn sollicitatie niet in aanmerking zou komen op basis van geslacht, is discriminerend. De Belgische wetgeving verbiedt directe en indirecte discriminatie van personen, onder meer op grond van geslacht.
VDAB onderzocht deze klacht.
Naar aanleiding van deze negatieve ervaring, heeft de klantendienst contact opgenomen met de winkelverantwoordelijke van de schoenenzaak.
Deze beaamde dat zij deze sollicitatie geweigerd heeft. Dit niet enkel omwille van het geslacht. Zij had ook twijfels of deze kandidaat de job zou kunnen volhouden. Er wordt immers meer verwacht dan enkel verkoop. Elke medewerker moet, naast verkoop, ook de winkel mee onderhouden en schoonmaken (o.a. stofzuigen, ramen wassen, …).
De klantendienst maakte de zaakvoerder er op attent dat elke vorm van directe of indirecte discriminatie verboden is en dat dit kan leiden tot een verbod om nog vacatures te publiceren via de VDAB-databank.

Een klant solliciteerde voor de functie van Bediende toerisme via een interimkantoor. De klant werd niet weerhouden voor de functie omdat ze verder willen gaan met kandidaten die meer recentere ervaring hebben in de toeristische sector. Klant denkt dat hij omwille van zijn leeftijd niet werd weerhouden.
VDAB kan helaas niet tussenkomen in het aanwervingsbeleid van werkgevers en interimkantoren die gebruik maken van de databanken van VDAB. Het is de

werkgever die beslist wie wordt aangeworven. Ook kan VDAB geen invloed uitoefenen op de sollicitatieprocedure. Een werkgever beslist zelf hoe de rekrutering georganiseerd wordt, hoe de selectie verloopt en welke criteria gehanteerd worden. VDAB kan een werkgever wel aanspreken in verband met concrete vacatures die hij op de website van VDAB publiceert. Werkgevers zijn immers gebonden aan de kwaliteitsrichtlijnen die VDAB heeft opgesteld met betrekking tot het plaatsen van vacatures en zoeken van kandidaten. Wanneer de vacature-inhoud correct is en er geen discriminerende elementen in de vacature staan, kan VDAB niets ondernemen. De vacature wordt niet meer gepubliceerd op de VDAB-site.
De klant werd ook doorverwezen naar Unia Omdat VDAB niet bevoegd is om discriminatie te onderzoeken en aan te klagen.
Het interimkantoor wou de naam van de werkgever niet meedelen. Daarom moest VDAB de klant doorverwijzen naar de Ombudsdienst voor de private arbeidsbemiddeling.

VDAB blijft aandacht besteden aan dit thema. Spoor 21 organiseert een gamma aan opleidingen waarbij diversiteit centraal staat of (on)rechtstreeks aan bod komt. Hiernaast gaan er maatwerkopleidingen door en vinden er binnen de provincies initiatieven plaats rond het thema diversiteit.

Transmissieklachten

Vanaf 1 januari 2016 kwam, in uitvoering van de zesde staatshervorming de controle-bevoegdheid van RVA over naar VDAB.

Hoe pakt VDAB dit aan?

VDAB is bevoegd voor de controle op het zoekgedrag. Op geregelde tijdstippen volgt VDAB de inspanningen van de werkzoekenden op door opvolggesprekken met bemiddelaars en door opvolging van de werkzoekendendossiers. Als VDAB onvoldoende zicht heeft op de zoektocht naar werk van een klant, dan krijgt de klant een opvolggesprek. De bemiddelaar kan met de klant een afsprakenblad met concrete opdrachten opstellen. Als een klant de gemaakte afspraken niet nakomt, maakt de bemiddelaar het dossier over aan de Controledienst door middel van de opmaak van een transmissiedossier. Dit heeft mogelijk gevolgen voor de uitkering of beroepsinschakelingstijd van de werkzoekende.

Hoe pakt de Controledienst dit aan?

De Controledienst stelt een onafhankelijk onderzoek in naar het overgemaakte dossier. De klant krijgt steeds de kans om zijn versie van de feiten toe te lichten tijdens het verhoor bij de Controledienst. Hij kan zich hierbij laten bijstaan of vertegenwoordigen of een schriftelijk verweer indienen. De Controledienst neemt na een grondig onderzoek een beslissing gaande van geen gevolg tot een schorsing van tijdelijke aard of tot wedertoelaatbaarheid. De werkzoekende (en desgevallend de partij die bijstand of vertegenwoordiging heeft geleverd) wordt hiervan schriftelijk geïnformeerd.
Niettegenstaande dat de sanctiebevoegdheid is overgedragen aan VDAB, blijft RVA bevoegd voor de betaling van de uitkeringen en dus ook voor de stopzetting ervan omwille van sanctie.

Wat met klachten?

Als een klant een klacht indient en het dossier is in behandeling bij de Controle-dienst, dan gaat het om een transmissieklacht. Omdat de Controledienst

onafhankelijk werkt, is het belangrijk dat het klachtenonderzoek niet interfereert met het onderzoek van de Controledienst.

De klantendienst onderscheidt vier types klachten.

1. Klant is niet akkoord met de transmissie

Als de klant niet akkoord gaat met de transmissie, dan verwijst de behandelaar de klant door naar het verhoor bij de Controledienst waar hij zijn bezwaren kan voorleggen. De klantendienst bezorgt de klant nogmaals het e-mailadres van de Controledienst, zodat hij zijn opmerkingen en eventuele bewijsstukken al kan doorsturen.
De Controledienst voert een onafhankelijk onderzoek en neemt in die geest een beslissing.
Een dergelijke klacht wordt door de klantendienst beoordeeld als niet ontvankelijk.

2. Klant is niet akkoord met de transmissie en met de begeleiding door VDAB

Als de klacht ruimer is dan de transmissie, dan neemt de klantendienst de klacht in behandeling. Belangrijk is dat de behandelaar zich niet uitspreekt over de transmissie, maar enkel de elementen onderzoekt die los staan van de transmissie.
Bijvoorbeeld: *Een klant heeft een transmissie. De klant heeft echter het gevoel dat zijn bemiddelaar geen respect toont en hem uitlacht. De klant voelt zich niet gehoord*.
De behandelaar onderzoekt de elementen over de bemiddelaar, maar spreekt zich niet uit over de transmissie. De klant krijgt feedback over het onderzoek en de behandelaar wijst hem voor zijn klacht over de transmissie door naar het verhoor bij de Controledienst.
De klantendienst noteert deze klacht als ontvankelijk.

3. Klant is niet tevreden over het verhoor bij de Controledienst

Een klant kan ook klacht indienen over het verhoor bij de Controledienst.
Bijvoorbeeld: *Een klant kiest ervoor om zich te laten bijstaan door de vakbond tijdens het gesprek bij de Controledienst. De vertegenwoordiger is echter niet aanwezig en de Controledienst start na enkele minuten het verhoor. De klant vindt dit niet kunnen. Bovendien ervaart hij de verhoorder als arrogant en voelt hij zich onheus bejegend. De klant gaat ook niet akkoord met de sanctie.*
Hier werkt de behandelaar op dezelfde wijze. De behandelaar spreekt zich niet uit over de beslissing van de Controledienst, maar onderzoekt enkel de elementen die ervan los staan (houding verhoorder).
De klantendienst noteert deze klacht als ontvankelijk.

4. Klant is niet akkoord met de sanctie

Als de klant niet akkoord is met de sanctie, dan verwijst de behandelaar de klant door naar de beroepsprocedure via de arbeidsrechtbank.
De klantendienst noteert deze klacht als niet ontvankelijk.

In 2018 ontving VDAB 11 niet ontvankelijke en 38 ontvankelijke transmissieklachten.
In 2017 waren er 47 niet ontvankelijke en 51 ontvankelijke klachten.

Transmissiedossiers

In 2018 ontving de Controledienst 29.810 transmissies. De transmissietypes zijn ingedeeld in clusters om de verhouding van het aantal klachten ten opzichte van het aantal procedures te schetsen.

Transmissiecluster	2016	In %	2017	In %	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Totaal 2018	In %
1. Niet opdagen	21.638	82%	23.455	78%	6.301	6.377	5.140	4.417	22.235	75%
2. Werkaanbod	211	1%	468	2%	233	318	239	222	1.012	3%
3. Opstart acties	390	2%	326	1%	93	76	76	89	334	1%
4. Uitvoering acties	2.746	10%	3.108	10%	949	944	840	746	3.479	12%
5. Speciale procedures	1.308	5%	2.593	9%	700	730	672	648	2.750	9%
Totaal:	26.293	100%	29.950	100%	8.276	8.445	6.967	6.122	29.810	100%

Transmissieklachten

Hieronder een overzicht van de transmissieklachten waarover de Controledienst oordeelde. De tabel geeft de transmissie in het dossier en de gegrondheid uit het klachtenonderzoek weer. De gegrondheid slaat enkel op het onderzoek van de klantendienst en staat los van de beslissing van de Controledienst.

Transmissie	Totaal	On-gegrond	Gegrond	Deels gegrond	Geen oordeel
Niet ingaan op afspraak	21	17	3	1	0
Stopzetting opleiding	2	2	0	0	0
Weigering passend werkaanbod	5	5	0	0	0
Weigering uitvoering ultiem afsprakenblad	2	2	0	0	0
Weigering uitvoering trajectovereenkomst	3	2	0	0	1
Weigering ondertekening trajectovereenkomst	2	1	0	0	1
Weigering ondertekening formeel afsprakenblad	5	5	0	0	0
Stopzetting IBO	3	3	0	0	0
Neg. Advies schoolverlater in BIT	4	3	0	0	1
Weigering inschrijving tewerkstellingscel	1	0	0	1	0
weigering uitvoering beroepsopleiding	1	1	0	0	0
Totaal:	49	41	3	2	3

Twee transmissiedossiers werden geannuleerd door de Controldedienst en één door de regio en dus niet onderzocht door de Controledienst. Bij het onderzoek door de Controledienst werden elf dossiers als niet ontvankelijk beschouwd :
3 omwille van een administratieve fout
1 omwille van een procedurefout
1 omdat klant niet uitkeringsgerechtigd was
4 dossiers voor OCMW
1 wegens ziekte
1 wegens uitsluiting tot wedertoelaatbaarheid

Een overzicht van de 38 resterende ontvankelijke dossiers bij de Controledienst naast de gegrondheid van het klachtenonderzoek.

Gegrondheid	Totaal	Beslissing	Aantal
gegrond	2	Sanctie	1
		Geen gevolg	1
ongegrond	31	sanctie	22
		geen gevolg	4
		verwittiging	1
		neg eval BIT	2
		Annulatie	2
deels gegrond	2	sanctie	2
geen oordeel	3	geen gevolg	1
		verwittiging	1
		Annulatie	1
Totaal:	38		38

Enkele voorbeelden.

Klant meldt dat hij in een impulsieve bui 4 à 5 verschillende opleidingen had aangevraagd. Na overleg met zijn bemiddelaar is beslist dat dit niet de juiste aanpak was en heeft zij voor elke opleidingsaanvraag een annulatie gevraagd.
De bemiddelaar gaf aan dat alles in orde zou zijn.
Het dossier werd echter doorgestuurd naar de Controledienst omdat voor één opleiding de annulatie niet doorgevoerd was, en de klant werd uitgenodigd voor een verhoor waarop hij niet aanwezig kon zijn wegens een operatie.
Na onderzoek besliste de controledienst de sanctie van 13 weken te herzien naar 'geen gevolg'. Dit betekent dat de sanctie werd ingetrokken. Op basis van de voorliggende feiten en de informatie waarover de Controledienst op dat moment beschikte was de sanctie aanvankelijk een correcte beslissing.
Echter later werd bevestigd door de bemiddelaar dat zij de opleiding geannuleerd had, maar dit niet zo verwerkt was.

Klant meldt ons dat hij op 9 juli een afspraak had voor een controle omdat hij niet het goede antwoord gegeven had aan de werkgever op een verplichte sollicitatie van VDAB.
Tijdens dit sollicitatiegesprek deelde de klant mee dat het sinds zijn laatste tewerkstelling als leidinggevende(tot 2005) heel moeilijk is om opnieuw langdurig werk te vinden. Klant wil zo snel mogelijk aan de slag wil en is bereid om allerlei jobs uit te voeren. De klant liet tijdens het gesprek ook weten dat hij een bepaalde visie heeft en weigert om bevelen aan te nemen en om iets tegen zijn te doen.
De bemiddelaar heeft samen met de klant een aantal vacatures overlopen en gaf een aantal sollicitatieopdrachten mee. Zij nodigde hem ook uit voor een jobdate.
De klant was niet aanwezig op deze jobdate. VDAB kon via de DIMONA-gegevens zien dat de klant op dat moment aan het werk was bij.
Na deze tewerkstelling stuurde de bemiddelaar een nieuwe afspraak.
De klant gaf tijdens dit gesprek aan dat hij er niet van op de hoogte was dat hj verplicht moest solliciteren op de aangeboden vacatures en dat hij verplicht moest aanwezig zijn op de jobdate. Nochtans kwam dit tijdens een eerder gesprek met zijn

bemiddelaar aan bod en ging klant akkoord om te solliciteren op de aangeboden vacatures.
Tijdens het gesprek gaf klant nogmaals aan dat hij dringend aan het werk wil, maar dat hij geen kansen van werkgevers zou krijgen om op gesprek te komen. De bemiddelaar samen met de klant twee vacatures en gaf hem een nieuwe afspraak voor een jobdate.
Klant was aanwezig op de jobdate, maar is niet langs gegaan bij alle interimkantoren en weigerde om mee te doen aan testings.
Klant solliciteerde wel voor de twee vacatures, maar VDAB ontving geencpositieve feedback van dee werkgevers. Voor beide werkgevers was het duidelijk dat de klant geen interesse had in een job. De klant gaf ook aan dat gestuurd te zijn door VDAB en eigenlijk niet wist wat hij kwam doen.
Klant heeft ook bepaalde looneisen en wil niet aan de slag voor minder dan 20 euro per uur. Hij werd erop gewezen dat elke job, waarbij hij meer verdient danzijn werkloosheidsuitkering niet op die basis geweigerd kan worden.
Naar aanleiding van voorgaande vaststellingen werd het dossier doorgestuurd naar de Controledienst van VDAB. De behandelaar kan uit het onderzoek enkel vaststellen dat de bemiddelaar professioneel en correct handelde door de klant op haar rechten en plichten te wijzen. De klacht is ongegrond. De klant kreeg een sanctie.

Vrijstellingen

Door de zesde staatshervorming is VDAB sinds 1 januari 2017 bevoegd voor het verlenen van vrijstellingen voor het volgen van een opleiding, studie of stage.

Wat houdt de VOSS in?

De klant is vrijgesteld van beschikbaarheid bij VDAB tijdens het volgen van een opleiding, studie of stage. We spreken van VOSS = Vrijstelling van beschikbaarheid tijdens 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 studie, opleiding 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 (beoordeling gebeurt door de 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 voor de opleiding in 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,...) en wordt de vrijstelling automatisch toegekend aan de werkzoekende indien de voorwaarden vervuld zijn. De 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 doen. De bemiddelaar schat in of de opleidingsactiviteit past in het traject naar werk van de klant en adviseert positief of negatief.

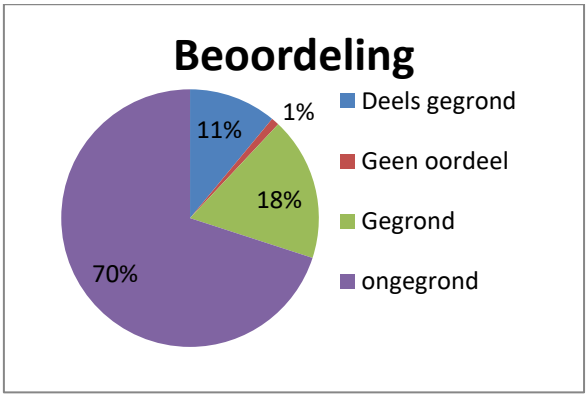
Hoe pakt VDAB dit aan?

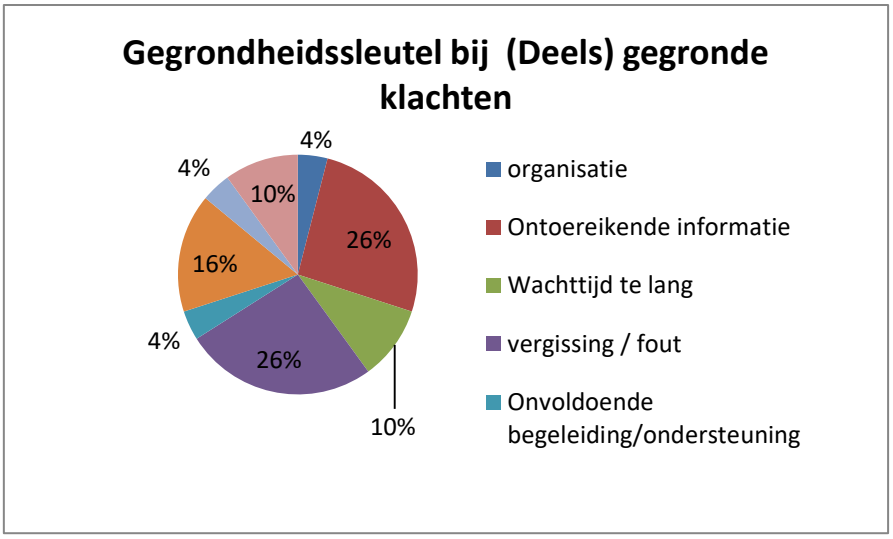
Sinds 15 januari 2018 gebeurt de inschatting gecentraliseerd. Dit gebeurt door de pool vrijstellingen. De bemiddelaar kan wel zijn advies noteren in de toelichting in de dienstverleningsflap.
VDAB informeert de werkzoekende dat hij terecht kan bij de uitbetalingsinstelling om na te gaan wat de gevolgen zijn voor zijn werkloosheidsuitkering als hij een niet door VDAB erkende opleiding volgt met vrijstelling.

2018 telde 6.992 aanvragen (exclusief annulaties 5.992). In 3.871 dossiers of 63% werd een vrijstelling toegekend.

Meldingen bij de klantendienst

De klantendienst noteerde 107 meldingen rond vrijstellingen.





Een aantal klachtendossiers meldt een technisch probleem in de gegevens-overdracht rond vrijstellingen tussen VDAB en RVA. De uitbetalingsinstelling of RVA geeft aan dat ze geen signaal van VDAB ontvangen hebben. Toch is alles in orde met de vrijstelling. In afwachting van een definitieve oplossing, werden afspraken met RVA gemaakt om een snelle oplossing mogelijk te maken. De dienst vrijstellingen heeft hiervoor een rechtstreeks communicatiekanaal met RVA.
Het blijft nog steeds moeilijk voor bemiddelaars en voor opleidingsverstrekkers om eenduidige en correcte informatie over vrijstellingen aan klanten te bezorgen en hen naar de juiste instanties door te verwijzen. In die zin is er dit jaar nog hard gewerkt aan de verdere verduidelijking van de richtlijnen op intranet en de informatie op de website.

84% van de (deels) gegronde klachten werd opgelost. Zo werd informatie op de VDAB-website verder verduidelijkt, dossiers werden herzien(op basis van bijkomende informatie) waardoor de klant toch een vrijstelling kreeg. Een andere klant kon owv privéredenen uiteindelijk toch niet ingaan op het aanbod..

Een voorbeeld

Klant meldt ons dat ze niet akkoord gaat met de weigering van haar vrijstelling voor het volgen van de opleiding fotografie. Ze zegt dat haar bemiddelaar hiervoor reeds haar akkoord heeft gegeven.
Deze klacht werd onderzocht door de administratie vrijstellingen. Hieruit blijkt dat VDAB een verkeerde beslissing heeft genomen in dit dossier.
Tijdens het vorig schooljaar werd de klant georiënteerd van de richting ASO humane wetenschappen naar de opleiding multimedia : fotografie en aanvullende algemene vorming. Haar bemiddelaar was hiervan op de hoogte.
Aangezien de klant door het volgen van de opleiding fotografie aanvullend algemene vorming beoogt om haar diploma secundair onderwijs te behalen, wordt zij toch vrijgesteld van beschikbaarheid voor het volgen van haar studie secundair onderwijs. De bemiddelaar zal samen met de klant verdere afspraken maken over de opvolging van het verloop van de studie.

Tevredenheidsmeting Servicelijn

In het voorjaar van 2018 werkte de Servicelijn een lijst van 258 dossiers af. Er werden 103 reacties genoteerd; 7% van de ontvankelijke klachten.

De Servicelijn werkte in het voorjaar via een nieuw systeem: Progressive dialer. Dit systeem belt aan de hand van een lijst met telefoonnummers de klanten automatisch op. Van zodra dat iemand de telefoon opneemt, komt deze terecht bij de bemiddelaar die klaar zit om de tevredenheidsmeting af te nemen. Een nadeel bij deze manier van werken is dat het systeem ook antwoordapparaten aan de bemiddelaar aanbiedt, aangezien het systeem hier geen onderscheid in maakt.
Een groot voordeel aan deze manier van werken is de tijdswinst die met dit systeem gepaard gaat. Er wordt namelijk enkel doorgeschakeld naar de bemiddelaar wanneer de lijn wordt beantwoord.

69% van de ondervraagde verzoekers was tevreden met de behandeling van de klacht, 66% met de snelheid van behandeling.

Ongeveer een op twee bleek tevreden met de oplossing van de klacht. Klanten appreciëren dat ze hun verhaal kunnen doen tijdens de behandeling van de klacht. Anderzijds komt het gemis aan persoonlijk contact naar voor (bij verzoekers die niet gecontacteerd werden bij de klachtenbehandeling), wat opnieuw het belang en de appreciatie van een persoonlijk gesprek met de klant benadrukt.

Een klant gaf aan dat de weg om een klacht in te dienen te omslachtig is. Ze contacteerde eerst de werkwinkel, werd daarna doorverwezen naar het 0800-nummer van de Servicelijn. Bij de Servicelijn kreeg de klant de boodschap dat ze het online formulier diende in te vullen. De klant ervaart deze manier van werken als omslachtig.

Een klant gaf aan heel tevreden te zijn over de duidelijke antwoordbrief die hij ontving. Een andere klant vond dat de lengte van zijn antwoordbrief aantoonde dat de behandelaar echt werk had gemaakt van zijn dossier.

Omwille van de hoge werkdruk bij de Servicelijn, werd er geen tevredenheidsmeting gedaan in het najaar.

Wat doet 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.

Nieuwe contactstrategie

Na de TOP van oktober waren veel werkzoekende in de war over de nieuwe lay out van de sollicitatiewerkmap (nu bewaarde vacatures en sollicitaties) de klantendienst bezorgde aan de klanten een instructiefilmpje dat wat meer duidelijkheid bracht.

Enkele klachten gingen over het niet telefonisch kunnen bestellen van opleidings/loopbaancheques terwijl het online ook niet lukt omwille van het feit dat de klant niet kan inloggen.
=> Naar aanleiding hiervan is de boodschap op het keuzemenu van de Servicelijn aangepast.
Na de keuze voor cheques hoort men:
.. .. om je niet onnodig te laten wachten, is het bestellen van cheques via de telefoon, tijdelijk niet mogelijk... Je kunt steeds zelf online cheques bestellen via de website www.vdab.be. Bedankt voor jouw begrip.... Heb je problemen bij het aanmelden op de website, blijf dan aan de lijn.
Achterliggend worden deze calls doorgestuurd naar de skill Paswoord WZ.

Klanten ondervinden hinder door de lange wachtrijen
Verbeteracties:
* Er wordt bekeken in hoeverre de startersopleiding kan aangepast worden, zodat nieuwe medewerkers sneller voor de Nieuwe Contactstrategie/Digitale Contactstrategie kunnen worden ingeschakeld.
* Er worden nog steeds nieuwe bemiddelaars gerekruteerd
* Er worden medewerkers via interim aangeworven om sneller meer 'mankracht' aan de telefoon te hebben.

Dan is er nog de verbeteractie mbt de privacycheck via e-mail, het voorzien van een formulier zodat gemakkelijker attesten/wijzigingen kunnen worden aangevraagd/doorgegeven. Deze is niet ontstaan uit een klacht, maar wel uit de noodzaak om de achterstand weg te werken, wat dan sowieso ook effect heeft op de lange wachtrijen.

Heldere communicatie

Naar aanleiding van klachten over onduidelijke on of ogenschijnlijke tegenstrijdige informatie over vrijstellingen op internet werd de informatie verduidelijkt.

Ontbrekende links op de website werden hersteld

Aandacht voor de klant

Klant had zich op aanraden van ‘opvolging@vdab.be’ uitgeschreven als werkzoekende. Hij misliep hierdoor de starterslening om een eigen firma op te starten. Nav deze klacht werden de SL-bemiddelaars attent gemaakt op de bestaande richtlijn in hun kennissysteem over de starterslening.

Een technisch probleem met de online cursus ‘Elektriciteit : basisbegrippen’ werd via een herwerking van deze cursus aangepakt. Intussen werd beslist om een geheel nieuwe module hierover te maken. Is te verwachten in 2019

Een technisch probleem ivm de werking van www.vdab.be op GSM/android 8.0.0 werd opgelost

Enkele interimkantoren contacteerden klanten die reeds aan het werk waren en gaven aan in naam van VDAB te bellen. De interimkantoren werden hierop

aangesproken. Zij kregen de boodschap dat ze gebruik moeten maken van de huidige VDAB-Databank en geen verouderde gegevens mochten gebruiken.

Loopbaancheques

Informatie op de Federale Portaalsite mbt het dubbel criterium voor recht op loopbaancheques was niet meer correct. Deze informatie werd op vraag van de klantendienst aangepast.

(Opleidings)partners

Naar aanleiding van een aantal klachten kwam tot uiting dat bepaalde opleidingspartners niet altijd correct de gepresteerde uren van cursisten registreerden. Voor hen is dat belangrijk, want de betaling van hun premies hangt hiervan af. De regie-projectopvolgers hebben naar aanleiding hiervan de partners nog eens attent gemaakt op een correcte registratie van opleidingsuren.

Een antal klanten meldden ontevredenheid over begeleiding en communicatiestijl van een bepaalde partner. De projectopvolger heeft dit besproken met met de coördinator van de partner, deze heeft dit met de consulenten opgenomen : respectvolle feedback geven, maatgerichte dienstverlening bieden.

Door een bepaalde vraag in het intakedocument van een partner zou de indruk gewekt worden dat de klant verplicht was om zijn vakbond/hulpkas door te geven. Er werd explicieter genoteerd dat het niet verplicht was om op de vragen te antwoorden. Daarnaast werd door regie gecommuniceerd aan de partner dat enkel vragen mogen gesteld worden die relevant zijn voor de begeleiding naar werk.

Mijn Loopbaan

Onderzoek nav enkele klachten over dezelfde gegevens in verschillende klantendossiers wees uit dat het mogelijk was om twee of meer klantendossiers tegelijk te openen. Probleem was dat wanneer er in een dossier een verandering werd aangebracht dit ook in het andere dossier werd veranderd. IT heeft dit rechtgezet, het is niet meer mogelijk om aanpassingen in meerdere dossiers tegelijk te doen.

Opleidingengids

Fout bij de sortering van de resultaten t.o.v. de locatie.in de opleidingengids. De oorzaak ligt in de verhouding tussen de score op trefwoord en op locatie. Dit is sinds de TOP van maart 2018 verbeterd, maar door het vertrek van de ontwikkelaar niet meer verder verfijnd. Aangezien hierover nog meldingen binnenkomen zal de klantendienst dit verbetervoorstel herhalen voor 2019

Sollicitatiefeedback

Een werkgever meldde dat VDAB-consulenten de sollicitatiefeedback die hij gaf met naam en toenaam doorgaf aan de werkzoekende. De teamleider van de betrokken werkwinkel nam dit op met de bemiddelaars. De onderrichting op intranet hierover werd waar mogelijk verduidelijkt.

Aanpassingen MLB ikv nieuwe contactstrategie

In de eerste versie moest een kopie van de vacature via PDF opgeladen worden in MLB. Nav een aantal klachten werd dit aangepast. Het is niet meer verplicht om

documenten op te laden en daarnaast is het mogelijk om documenten in verschillende formaten op te laden.

Vrijstellingen

Er komen nogal wat klachten binnen mbt vrijstellingen die eigenlijk voor RVA zijn. Bijvoorbeeld er zijn situaties waarbij de uitkeringen toch omlaag gaan niet tegenstaande een vrijstelling. Dit heeft te maken met verwerkingsproblemen aan de zijde van RVA (dit komt vooral voor in de piekperiode eind augustus tot midden oktober). RVA werkt aan een oplossing, maar in tussentijd is afgesproken dat VDAB hierover kan mailen of bellen met het betrokken werkloosheidskantoor. Voor gevallen die VDAB niet in orde krijgt kan VDAB contact opnemen met de dienst reglementering op de centrale diensten van RVA. Eenmaal VDAB het probleem heeft kunnen signaleren komt het doorgaans snel in orde.

Wijkwerken

Een wijkwerker was niet betaald omdat hij zijn cheques niet persoonlijk had afgegeven aan de contactpersoon, maar had opgestuurd of in de brievenbus gestoken. Hij zegt dat hij niet wist dat dit moet.
Het addendum bij de wijkwerkovereenkomst kan niet aangepast worden omdat er geen rechtsgrond is en het zou de huidige praktijk nog verzwaren. Daarom wordt de werkwijze eerst uitgelegd door de wijk-werkbemiddelaar, indien de klant niet meewerkt, wordt er door de toeleider een formeel afsprakenblad opgemaakt en/ of bekeken of wijk-werken nog wel aan de orde is.

Vlaamse Ombudsdienst

In 2018 registreerde VDAB 24 tweedelijnsklachten. Er was afstemming in 18 dossiers. In 75 dossiers diende de klant een eerstelijnsklacht in via de Vlaamse Ombudsdienst. De behandelaar bezorgde steeds een kopie van de antwoordbrief aan de Vlaamse Ombudsdienst.

In een aantal dossiers vroeg de Vlaamse Ombudsdienst meer toelichting rond beslissingen van VDAB, bijvoorbeeld rond de motivering van het advies niet-toeleidbaar. VDAB bezorgde de motivatie en bevestigde dat de klant via de contactpersoon een afspraak kan maken als ze haar dossier opnieuw wil inkijken.

In een dossier vroeg de Vlaamse Ombudsdienst meer toelichting over de motivatie om een klant niet toe te laten tot een opleiding. VDAB motiveerde de beslissing en bezorgde een overzicht van de gemaakte stappen en mogelijke vervolgstappen in het traject van de klant. In een ander dossier lichtte VDAB de stopzetting van een klant in opleiding toe. VDAB informeerde over de tussentijdse gesprekken met de klant en de extra inspanningen die VDAB leverde tijdens dit traject. Ook de mogelijke vervolgstappen werden besproken.

Een tweedelijnsdossier rond een vrijstelling leidde tot hernieuwde afspraken in de samenwerking tussen de bemiddelaars en de dienst vrijstellingen om zo een eenduidige communicatie en aanpak naar de klanten te verzekeren. Ook binnen een

transmissiedossier, engageerde VDAB zich om afspraken in antwoordbrieven concreet en duidelijk te formuleren zodat er geen misverstand kan ontstaan rond de al dan niet vrijblijvendheid van een afspraak.

Rapport Genderkamer

Op 29 november 2019 publiceerde de genderkamer een rapport naar aanleiding van de discriminatieklachten over de jobdatabank van VDAB. Dit rapport werd overgemaakt aan de gedelegeerd bestuurder van VDAB, de voorzitter van het Vlaams parlement, het Kabinet van de Minister van werk en aan de klantendienst van VDAB.
Dit rapport behandelt de wijze waarop VDAB toezicht houdt op de jobdatabank (www.vdab.be/vindeenjob/vacatures). Zoals hierna zal blijken oordeelt de Ombudsvrouw gender dat VDAB deze databank, die onder het logo van de Vlaamse overheid gaat, veel beter kan en moet sturen om te vermijden dat ze gebruikt wordt voor vacatureberichten die op zichzelf botsen met de antidiscriminatieregels.

Acties van VDAB om het genderneutrale karakter van vacatures te vrijwaren.

In 2018 werden 288.000 vacatures rechtstreeks aan VDAB gemeld. Deze hoeveelheden maken dat het niet mogelijk is om elke vacature handmatig te controleren (dit gebeurt wel met vacatures in gedeeld beheer of in beheer van VDAB).

Werkgevers die vacatures op de website van VDAB publiceren dienen zich te registreren in ‘Mijn VDAB’ voor werkgevers en verbinden zich ertoe zich aan de kwaliteitsrichtlijnen te houden :
https://werkgevers.vdab.be/werkgevers/kwaliteitsrichtlijnen/inhoud

Acties tot 2018
Van bij de lancering van Mijn VDAB en de samenwerkingsovereenkomst met FEDERGON in 2005 VDAB heeft VDAB ervoor gekozen om de publicatie van een vacature niet manueel door een bemiddelaar te laten nakijken. Dit omwille van de hoeveelheid vacatures die de VDAB door krijgt (momenteel +/- 80% van onze vacatures komt automatisch binnen via de vacature posting service).

- Op de vacatures werd aanvankelijk steeds bijkomend (M/V) door VDAB toegevoegd totdat er beslist is om dit te veranderen naar “deze functie staat open voor iedereen”. Dit is een beslissing van de Vlaamse overheid (zie http://www.standaard.be/cnt/dmf20150605_01715927)
  Dit staat onderaan omdat dit eenvoudig is om dit toe te voegen voor elke vacature en er niet moet gekeken worden naar wat soort vacature het is.
- Vanaf 2010 is er een Online Assistent ingevoerd door VDAB voor alle vacatures. Daarbij is al van in begin gekozen om ook de check op discriminerende woorden mee te nemen.
  OLA = Online Assistent
  Bij het invoeren van een vacature krijgt de gebruiker (werkgever of consulent) automatisch tips over contradicties of onvolledigheden in zijn vacature.
  Deze tips zijn in de vorm van ‘inhoudelijke’ en/of ‘blokkerende’ opmerkingen.

OLA heeft als doel meer kwalitatieve vacatures te bekomen en hierdoor een betere matching met het werkzoekendenbestand te bekomen.
Bij de invoer of een wijziging aan een vacature via de wizard in MVAC krijgt de gebruiker *inline (in de vacature zelf, per ingevuld veld) opmerkingen.
Indien de gebruiker de opmerkingen negeert tijdens de invoer staan de inhoudelijke en/of blokkerende opmerkingen samen opgelijst bij de stap 'nakijken en bewaren'.
De gebruiker moet de opmerkingen wegwerken om een kwalitatieve vacature te bekomen.
Blokkerende opmerkingen zijn opmerkingen over:
- Eventueel ongepast taalgebruik
- Onvoldoende gegevens
- Ontbrekende gegevens

Inhoudelijke opmerkingen zijn opmerkingen omtrent vermoedelijke tegenstellingen in de vacature:
- Bij plaats tewerkstelling
- Bij talenkennis
- Bij rijbewijs
- Geen competenties

De OLA zoekt op basis van vooropgestelde lijsten opmerkingen.
Volgende lijsten worden gebruikt:
- ongewenste woorden
- talen
- regio's
- Competentiesjablonen waarvoor een studie vereist is.
- Competentiesjablonen waarvoor een rijbewijs vereist is.
- Competentiesjablonen waarvoor een taal vereist is.
- woorden gekoppeld aan competentiesjablonen (vb. metser, kapster, administratie, ...)

De werkgever kan deze assistentie of hulp aan bij elke registratie van een vacature niet uitzetten of.

Naar aanleiding van klachten beslist om vacatures die ontoelaatbare woorden bevatten niet meer te laten publiceren op de VDAB website.

OLA gebruiken was één van de acties in het proefproject rond open services. In december 2013 en officieel vanaf 13 februari 2014 gebruikt Konvert dit al in hun systeem.
Vanaf maart 2017 verplicht VDAB alle openservicespartners om de opmerkingen uit de OLA en andere technische opmerkingen te verwerken. Dit werd hen in 2016 al meegedeeld. De partner krijgt de opmerkingen in kader van de OLA op de volgende manieren:

- Ofwel wordt de de OLA wordt opgeroepen voordat de vacature bij de VDAB komt
- ofwel geeft VDAB automatische info over de vacature door, daar staan de OLA's ook in naast technische info.

- Op vergaderingen bij Federgon in 2016, 2017en 2018 met de openservicespartners en met de tussenbedrijven kwamen de kwaliteitrichtlijnen telkens aan bod kwamen.

Acties in 2018

- In februari 2018 heeft het openservicesteam de kwaliteitsrichtlijnen op de website van de VDAB aangepast (https://werkgevers.vdab.be/werkgevers/kwaliteitsrichtlijnen/inhoud)
  In deze aanpassing ging vooral aandacht naar de genderneutrale functietitels :
  "*Kies een genderneutrale functienaam voor je vacature*
  Het is niet toegelaten om vacatures te publiceren die enkel openstaan voor mannen of vrouwen. Kies daarom een genderneutrale functienaam.
  Bijvoorbeeld niet 'verpleegster' of 'verpleger', maar wel 'verpleegkundige'.
  Bestaat die neutrale term niet, gebruik dan de mannelijke en vrouwelijke vorm naast elkaar (verkoper/verkoopster). De toevoeging (m/v) aan een functienaam gebruik je beter niet."
- Eind februari 2018 werd aan 9 van onze openservicespartners (de belangrijkste partners), aan AGO en aan Paul Verschueren, Regionaal directeur van FEDERGON de vraag gesteld hoe zij een genderneutrale vacature zagen.
  - Ofwel verpleger/verpleegster (zonder de M/V dan)
- Tijdens de vergadering met FEDERGON op 6 juli 2018 werd het respecteren van de kwaliteitsrichtlijnen door de werkgevers nogmaals benadrukt.
- Federgonpartners die de VDAB tools minder gebruiken worden benaderd met een webinar
- Wanneer de servicelijn of de klachtenmanager specifieke vragen krijgt over de genderneutraliteit van bepaalde vacatures worden deze bekeken, aangepast en indien nodig de partner verwittigd met de vraag de vacature aan te passen. Indien nodig verwijdert VDAB de vacature.

Geplande acties

- VDAB onderzoekt of het mogelijk is om een specifieke OLA rond genderneutrale functietitels te creëren. Hier stellen zich echter verschillende problemen in de ontwikkeling. Het is met name niet mogelijk om voor alle functietitels een genderneutraal alternatief te vinden. Momenteel wordt aan een stappenplan gewerkt, zodat er eerst gewerkt wordt aan een OLA voor de 10 meest voorkomende gendergevoelige functietitels. Het is echter niet mogelijk om tot een volledig sluitende oplossing te komen.
- Bij het invoeren van een vacature zal de werkgever er expliciet op gewezen worden (door tekst naast functienaam) dat hij moet letten op het genderneutraal formuleren van de functienaam. Hierbij komt ook een link naar de kwaliteitsrichtlijn :
  'Kies een genderneutrale functienaam voor je vacature
  Het is niet toegelaten om vacatures te publiceren die enkel openstaan voor mannen of vrouwen. Kies daarom een genderneutrale functienaam.
  Bijvoorbeeld niet 'verpleegster' of 'verpleger', maar wel 'verpleegkundige'.'
  Bestaat die neutrale term niet, gebruik dan de mannelijke en vrouwelijke vorm naast elkaar (verkoper/verkoopster). De toevoeging (m/v) aan een functienaam gebruik je beter niet.

De klachtenbehandelaar in actie

Enkele voorbeelden van klachten.

Herkansing/toelatingsvoorwaarden opleiding
Een klant wil de opleiding professionele bachelor Chemie volgen, maar slaagt niet in de ingangsproeven. De klant vindt dat de informatie over de moeilijkheidsgraad van deze proeven – basiskennis wiskunde – niet overeenkomt met de reële test. De opleidingsmanager heeft de totale selectieprocedure van de klant opnieuw bekeken, en daaruit bleek een grote motivatie. Vandaar dat hij besloot de klant alsnog een kans te geven om te starten met de opleiding. Hij bevestigde dat de testen samen met docenten van de hogeschool zijn opgemaakt, en dat dit niet overeenstemt met de tekst op de uitnodiging. Met de klantenconsulenten werd opgenomen hoe ze dit anders kunnen verwoorden, zodat voor kandidaten duidelijk is dat een grondige kennis wiskunde vereist is.

infosessie/passend aanbod
Klant kwam omwille van een verkeerd adres in zijn GPS te laat op een infosessie. Door de woordenwisseling die toen ontstond wenste hij niet meer deel te nemen aan de info en te tekenen voor aanwezigheid. De teamleider die de melding onderzocht stelde vast dat een misverstand van zowel de klant als de bemiddelaar tot de ongelukkige communicatie had geleid. Bovendien stelde hij vast dat de klant werkte als zelfstandige, en het opleidingsaanbod niet passend was. Hij nodigde de klant uit voor een bijkomend gesprek, en klant kreeg na overleg het aanbod om een driedaagse maatgerichte werknemersopleiding te volgen.

Uitbetaling vergoedingen
Cursist meldt dat ze niet alle betalingen van de stage ontvangen had. Eerdere meldingen hiervan werden niet beantwoord. De teamleider bevestigt dat alle prestaties goed ingegeven waren, maar dat er iets misgelopen is met de update in onze systemen, waardoor een aantal registraties niet verwerkt werden. Verder onderzoek wees uit dat er geen eerdere meldingen terug te vinden zijn van deze klant. Het bedrag waarop de cursist nog recht had werd de maand volgend op de klacht uitbetaald.

Methodiek opleiding
Een cursist meldde dat ze weinig had bijgeleerd tijdens haar opleiding particuliere schoonmaaktechnieken. De cursist vond dat er weinig structuur was en onvoldoende begeleiding bij praktijkoefeningen. De cursist wenste anoniem te blijven, maar gaf wel toestemming om de situatie met de instructeur te bespreken. De instructeur bevestigde dat ze zelf nog aan het zoeken was hoe ze best de verschillende didactische werkvormen die voor haar nieuw waren kon integreren. Ze zal hierbij verder door de expert didactische ondersteuning van VDAB begeleid worden.

Dossier werkzoekende
Een klant wilde zich in een werkwinkel inschrijven als werkzoekende, en vernam dat dit niet nodig was omdat ze aan het werk ging. Hierdoor is de beroepsinschakelingstijd niet gestart en heeft de klant geen recht op een beroepsinschakelingsuitkering. Hoewel niet meer te achterhalen is welke info de klant gekregen had, werd er, na contact met de klant, een rechtzetting gedaan en de klant kreeg de nodige documenten waarmee een beroepsinschakelingsuitkering aangevraagd kon worden.

Verplaatsing
Een klant geeft aan dat hij een verre verplaatsing moet maken naar een bepaald kantoor voor een gesprek van 15 minuten. Hij heeft niet de financiële middelen om zijn vervoer hiervoor te betalen. Hij had ook een andere afspraak gekregen in een kantoor dat voor hem veel dichter gelegen is en waarvoor hij een abonnement heeft. Hij probeerde dit met de bemiddelaar te bespreken, maar werd toch verwacht op het gesprek. Toen de teamleider de klant contacteerde vernam ze dat het gesprek alsnog doorgegaan was, en de klant een passend werkaanbod had gekregen en ging deelnemen aan een geplande jobbeurs. Klant gaf aan dat de situatie opgelost was.

Uitblijven dienstverlening
Burger meldde dat hij meer ondersteuning verwacht van zijn bemiddelaar en vindt dat er te veel tijd zit tussen de afspraken. De teamleider stelde vast dat, omwille van langdurige ziekte van de bemiddelaar, er lange tijd geen afspraak meer werd gemaakt. De bemiddeling werd ook niet overgenomen door een

collega. De teamleider bood tijdens het contact met de klant haar verontschuldigingen aan en besprak met de klant welke stappen hij zelf kan ondernemen naar aanleiding van zijn interesse in een opleiding ICT en hoe hij zelf een afspraak kan inboeken.

Treinticket
Een klant meldt dat zij in de toekomst geen treinticket met reductie meer zou krijgen voor het volgen van een sollicitatiecursus bij een partner van VDAB. De teamleider bevestigt dat zij, met zijn toestemming, hier uitzonderlijk nog gebruik van kan blijven maken en hiervoor steeds contact mag opnemen met haar vroegere bemiddelaar in de werkwinkel.

Inzage dossier
Een werkzoekende meldt ontevredenheid over de begeleiding, ervaart onvoldoende ondersteuning bij de zoektocht naar werk. Daarnaast vroeg de werkzoekende een kopie van een medisch verslag en kreeg dit niet. Beide elementen maakten dat de werkzoekende een andere bemiddelaar vraagt.
Uit het onderzoek blijkt dat de bemiddelaar van oordeel was dat klanten enkel inzagerecht hebben. Ze had de klant de gelegenheid gegeven om het verslag op het computerscherm te lezen. De teamleider heeft, na advies gevraagd te hebben aan de juridische dienst, het verslag van Expertconsult aan de burger bezorgd. De teamleider besprak in het telefonisch contact met de klant de vraag voor een andere bemiddelaar en ging in op de vraag. In afwachting van een afspraak bij een andere bemiddelaar adviseerde de teamleider om een basiscursus ICT te starten om zo de sollicitatievaardigheden te versterken. De teamleider vernam dat de burger graag als koerier of bewakingsagent zou werken, en verwees hem voor verdere info naar de website (beroepenfilmpjes, mogelijkheden tot opleiding en vacatures).

Doorverwijzing partnerorganisatie
Een werkzoekende meldde dat hij, op basis van verkeerde informatie, instemde met een begeleiding bij een partnerorganisatie. Afspraak was dat hij één keer per week zou begeleid worden, terwijl hij in de praktijk 3 keer per week een afspraak krijgt, waarvan 2 keer een hele voormiddag. Toen hij zijn bemiddelaar die hem doorverwezen had hierover contacteerde vond hij dat dit niet bespreekbaar was. Hij vraagt daarom een andere bemiddelaar van VDAB (niet van een partnerorganisatie) en dichter bij zijn woonplaats. De klachtenbehandelaar vernam tijdens zijn contact met de klant dat hij ondertussen gestart was met de begeleiding en hierover tevreden was. Het voorgestelde aanbod sluit ook volledig aan bij het profiel van de werkzoekende. De partnerorganisatie ging wel bekijken of hij de gezamenlijke sessies kon overslaan. De bemiddelaar die de verkeerde info gegeven had was recent in dienst en onvoldoende vertrouwd met de werking van de partnerorganisatie.De teamleider lichtte de werking toe aan de bemiddelaar.

Stopzetting opleiding – herkansing
Een cursist vernam dat zijn opleiding Schoonmaaktechnieken werd stopgezet en de reden voor hem niet helemaal duidelijk was. Hij vindt dat fouten maken bij het leerproces hoort, en vraagt om zijn opleiding verder te mogen zetten. De teamleider besprak de situatie met hem, en vernam dat de cursist nerveus werd van het luide stemgeluid van de instructeur. De klant gaf aan te willen werken als schoonmaker in de zorgsector, naast andere sectoren. De teamleider besliste om de klant een bijkomende kans te geven, en klant kon aansluiten bij de intensieve opleiding schoonmaak voor anderstaligen in een ander opleidingscentrum.

Aanbod dienstverlening
Een werkzoekende was ontgoocheld nadat hij vernam dat hij verplicht in het systeem van Wijkwerken zou moeten stappen als hij voor een bepaalde periode geen job zou hebben. Hij vindt dit geen haalbare kaart en verwacht dat oudere werkzoekenden gepast begeleid worden naar werkbaar werk gebaseerd op competenties. Na telefonisch contact stelt de behandelaar vast dat Wijkwerken inderdaad niet de beste optie is, en dat zijn inspanningen om werk te vinden nog geen succes hebben opgeleverd. Hij krijgt het voorstel om een intensief traject bij een partnerorganisatie te starten, waarbij de focus ligt op intensief werkplekleren. De burger gaf aan hiervoor gemotiveerd te zijn. Deze oplossing werd ook besproken met de bemiddelaar.

Geweigerde opleiding
Een burger kreeg begin 2018 toestemming om een bepaalde opleiding te volgen, en verlengde daarom zijn arbeidsovereenkomst niet. Enkele dagen later vernam hij van zijn bemiddelaar dat hij toch niet in aanmerking kwam omdat hij niet voldeed aan de instapvoorwaarden. Gezien VDAB niet meteen de juiste informatie bezorgd heeft over de toelatingsvoorwaarden, werd uitzonderlijk vanuit VDAB de toelating gegeven alsnog te starten met de opleiding. Verontschuldigingen werden aangeboden. De burger diende wel de verdere instapprocedure te volgen en eerst te slagen in de taaltesten en de instaptesten die de school oplegt.

Verkeerde adresgegevens

Burger signaleerde dat haar adres in een dossier van een werkzoekende opgenomen was, waardoor ze meermaals post voor deze persoon kreeg. Ze diende klacht in omdat er, na een eerste melding, geen aanpassing gebeurde. De teamleider contacteerde de burger en besprak de geboden oplossing en bood verontschuldigingen aan. Werkzoekenden moeten voor een inschrijving bij VDAB steeds een adres opgeven. Via de kruispuntbank worden wijzigingen of correcties normaal gezien automatisch doorgevoerd. Bij dit dossier gebeurde dit niet. Omdat er via de dienst bevolking geen correcte gegevens beschikbaar waren en VDAB de klant niet kon bereiken, werd de inschrijving van de werkzoekende afgesloten. In een tweede fase werd in overleg met onze juridische dienst beslist om het volledige dossier te verwijderen. Op die manier zijn ook de adresgegevens van de burger volledig verwijderd. De teamleider hield de burger via mail op de hoogte over de vorderingen van de behandeling van de melding.

Kosteloosheid opleiding
Een cursist liet weten dat hij niet kosteloos kan deelnemen aan de erkende opleiding BIM bouwkundig tekenaar van Syntra. Syntra zou de rekening van het inschrijvingsgeld doorsturen terwijl op de VDAB website staat dat de opleiding kosteloos is voor werkzoekenden. De projectopvolger bij VDAB voor Syntra contacteerde Syntra en vernam dat de cursist ondertussen ingeschreven was voor deze opleiding en het statuut kreeg van VDAB-cursist. Dit betekent dat Syntra het inschrijvingsgeld factureert aan VDAB.
Voor de burger met deze opleiding kan starten als werkzoekende had hij een doorverwijskaart nodig van VDAB voor registratie bij Syntra AB als werkzoekende. Dit werd door VDAB in orde gebracht. De routing tussen VDAB en Syntra AB was blijkbaar niet voor iedereen duidelijk en VDAB heeft hiervoor verontschuldigingen aangeboden.

Klachtenrapport Beleidsdomein EWI

aan de Ombudsman van de Vlaamse overheid

2018

Klachtenrapport in het kader van het Klachtendecreet 2001 en de decreetwijziging van 17 juni 2011.

1. Inleiding

In 2018 werden er binnen het beleidsdomein EWI 86 klachten, vragen om informatie en meldingen geregistreerd.

Het aantal entiteiten dat klachten ontving is constant gebleven. Het gaat om VLAIO, Agentschap Plantentuin Meise en FWO. Bij de overige entiteiten werden geen klachten ontvangen.

Ondanks een steeds dalende personeelsbezetting zijn de entiteiten steeds zorg blijven dragen voor een degelijke klachtenbehandeling.

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.

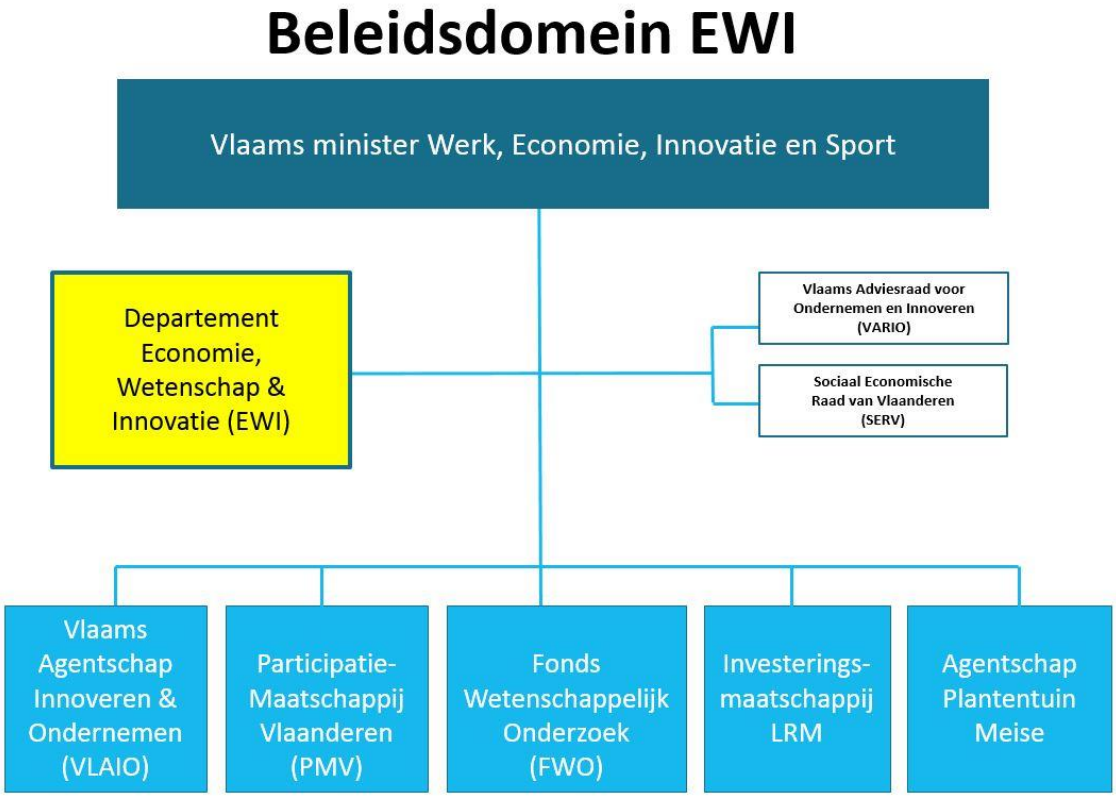
Alle hierna vermelde entiteiten hebben de oproep tot rapportage beantwoord.

1. – Kabinet van Minister Muyters
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

Vanaf 2019 is het nieuwe Bestuursdecreet van kracht. Zoals bepaald in het Bestuursdecreet zullen de investeringsmaatschappijen van de Vlaamse Overheid dan niet meer onder het toepassingsgebied vallen van het klachtenhoofdstuk. Voor het beleidsdomein betekent dit dat LRM en PMV niet meer onder het toepassingsgebied zullen vallen.

2. Organigram beleidsdomein EWI

In 2018 zag zijn de volgende spelers actief binnen het beleidsdomein EWI.



3. Cijfergegevens klachten beleidsdomein EWI

		Kabinet	DEWI	VARIO	VLAIO	APM Planten tuin	FWO	LRM	PMV
1.Totaal aantal klachten ° *° vragen om informatie en meldingen zijn mee opgenomen/* ***klachten + vragen om informatie + meldingen***		**0**	**0**	**0**	**36 + 31 + 3**	**12**	**4**	**0**	**0**
1.1. Aantal klachten verdeeld volgens **type:**	Ontvankelijk				15	9	4		
	Onontvankelijk + vragen om informatie + meldingen				21 + 31 + 3	3	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								
	Jurisdictioneel beroep aanhangig								
	Kennelijk ongegrond								
	Geen belang					1			
	Anoniem								
	Beleid en regelgeving				16	1			

	Geen Vlaamse overheid				1				
	Interne personeelsaangelegenheden					1			
	Meldingen + vragen om informatie				3 + 31				
	Onontvankelijk voor eigen entiteit maar **doorgegeven aan de entiteit van de Vlaamse overheid** die betrokken is bij de feiten en de klacht behandelt. *(NIEUW zie EWI-Leidraad)*				4				
1.2. Aantal klachten volgens de **drager**	Brief				1	2			
	Mail				14	5	4		
	Telefoon				1				
	Fax								
	Bezoek								
	Online klachtenformulier (+melding via klachtenformulier)				51 + 3	4			
	Facebook					1			
1.3. Aantal klachten volgens het **kanaal** waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van de klager				52 + 3	11	4		
	Via kabinet								
	Via Vlaamse Ombudsdienst				15	1			

	Via georganiseerd middenveld									
	Andere kanalen									
1.4.Behandeltermijn										
1.4.1. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de **ontvangstmelding**	kalenderdagen	Gemiddelde				2.6	2	2		
		Mediaan					1	2		
	# klachten	0-10 kalenderdagen				35	12	4		
		> 10 kalenderdagen				1	0	0		
1.4.2. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de **beslissing als antwoord**	kalenderdagen	Gemiddelde				11	2,1	19		
		Mediaan					1	14		
	# klachten	0-45 kalenderdagen				35	9	4		
		>46 kalenderdagen				1	0	0		
1.5. Aantal klachten volgens mate van **gegrondheid**	Gegrond°					10	5			
	Deels gegrond°					5	3	1		
	Ongegrond						1	3		
	Nog niet afgehandeld									
1.5.1. Aantal gegronde° en	Opgelost					14	3	1		

deels° gegronde **klachten** volgens mate van **oplossing:**	Deels opgelost				1	1			
	Onopgelost								
	Verzoend *(NIEUW zie EWI-Checklist)*					5			
1.5.2. Aantal gegronde° en deels° gegronde **klachten** volgens de volledige lijst van **ombudsnormen** *(Voor meer uitleg over de terminologie zie bijlage 1)*	Overeenstemming met het recht:								
	Afdoende motivering:								
	Gelijkheid en onpartijdigheid:								
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:								
	Redelijkheid en evenredigheid:				1				
	Correcte bejegening:				2	4			
	Actieve dienstverlening:					1			
	Deugdelijke correspondentie:				2	4			
	Vlotte bereikbaarheid:								
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking:				1	1			
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:				6				
	Redelijke behandeltermijn:				1				
	Efficiënte coördinatie:								

	Respect voor de persoonlijke levenssfeer:								
	Billijkheid – gezond verstand *(NIEUW zie EWI-Checklist)*				2				

4. Inhoudelijke analyse klachten beleidsdomein EWI

4.1. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Kabinet van minister Muyters

In 2018 werden geen klachten geregistreerd.

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

In 2018 werden geen klachten geregistreerd binnen het departement EWI.

Vlaamse Adviesraad voor Innoveren en Ondernemen (VARIO)

In 2018 werden geen klachten geregistreerd binnen VARIO.

Vlaamse Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

In 2018 werden in het klachtenregister ook de vragen om informatie (31) en meldingen (3) die binnenkwamen via het online klachtenformulier opgenomen. Vragen om informatie en meldingen leveren immers ook belangrijke informatie op voor een gedegen klachtenmanagement en worden samen met de klachten gebruikt om verbetervoorstellen te doen voor de betrokken diensten/het agentschap.

In 2018 hebben we in totaal **70** klachten, vragen om informatie en meldingen ontvangen. Het aantal eigenlijke klachten is in vergelijking met de voorbije jaren nagenoeg stabiel gebleven. Voor de eenvoud zullen we in het vervolg van deze toelichting zowel klachten, vragen om informatie als meldingen onder de term “klachten” vatten.

Een belangrijk deel van de klachten had betrekking op de nieuwe maatregel, de hinderpremie, die gelanceerd werd in juli 2017 én die in het eerste jaar te kampen had met enkele kinderziektes waardoor ze in die periode meer klachten genereerde (zie verder in dit rapport). Van zodra enkele bijsturingen zijn doorgevoerd is het aantal klachten sterk gedaald (sinds augustus). Het zwaartepunt van de klachtenbehandeling lag dit jaar dus duidelijk in de eerste jaarhelft.

Q1	januari	9
	februari	4
	maart	5
Q2	april	6
	mei	6
	juni	9
Q3	juli	9
	augustus	4
	september	3
Q4	oktober	4
	november	4
	december	7

Betrokken materie/diensten

Hinderpremie: 33 klachten; sluitingspremie: 1 klacht; KMO-portefeuille: 20 klachten;
Centrale Examencommissie: 2 klachten; Ecologiepremie : 1 klacht; Innovatiesteun: 2 klachten;
communicatie: 2 klachten; kredietbemiddeling: 2 klachten
Niet voor ons agentschap bestemd: 4 klachten.

Overzicht ontvankelijke en niet ontvankelijke klachten

Onontvankelijke klachten

In 2018 hebben we een onderscheid gemaakt tussen effectieve klachten en vragen om informatie/meldingen die binnenkwamen via het online klachtenformulier.

De behandelde vragen om informatie zijn in dit rapport mee opgenomen als onontvankelijke klacht (31 vragen om informatie en 3 meldingen) waardoor we in 2018 uitkomen op 55 onontvankelijke klachten.

Buiten de behandelde vragen om informatie is de meest voorkomende reden om klachten als onontvankelijk te verklaren nog steeds “regelgeving en beleid”.

Onontvankelijk wegens toepassing van beleid en regelgeving: 19 klachten

2 klachten hadden betrekking op een innovatiedossier – 1 klacht had betrekking op het begeleidingsproces bij een haalbaarheidsstudie maar na onderzoek van de klacht konden geen onregelmatigheden bij de begeleiding worden vastgesteld; de andere klacht had betrekking op een SBO doctoraatsbeurs (SBO = strategisch basisonderzoek) waar de preliminaire verdediging van de beurs net buiten de vastgelegde termijn van 6 maanden viel waardoor het recht op een doctoraatspremie verviel. Na onderzoek konden we niet anders dan te wijzen op de contractuele verplichtingen die werden aangegaan en er geen redenen werden gevonden voor overmacht. De klacht werd dus afgewezen.
1 klacht betrof een dossier rond een sluitingspremie waar betrokkene geen recht op had omdat de werken niet voldeden aan de wettelijk bepaalde voorwaarden.
3 klachten in verband met 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).
13 klachten rond 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.

Onontvankelijk voor eigen entiteit: 2 klachten

Twee klachten waren niet voor ons agentschap bestemd en werden aan de instanties die bij de feiten betrokken waren doorgespeeld: 1 klacht was gericht tegen een dienstverlener van de kmo-portefeuille en 1 klacht had betrekking op de werking van VLAJO (Vlaamse Jonge Ondernemingen).

Onontvankelijk – vragen om informatie: 31

Een groot aantal mails die binnenkwamen via het klachtenformulier van het agentschap hebben we gezien de verwoording en inhoud van de mail opgenomen als vraag om informatie - waardoor ze automatisch als onontvankelijk worden beschouwd maar er uiteraard wel een oplossing werd geboden aan de klant. Vragen om informatie worden door de betrokken dienst zelf afgehandeld waardoor er snel(ler) een antwoord/ oplossing kan worden geboden. Van deze vragen om informatie konden er 20 vragen met een positief resultaat worden afgesloten. 3 vragen zijn bij de opmaak van dit rapport nog niet afgehandeld (binnengekomen eind december).

Bij 5 vragen moesten we de klant wijzen op het onterecht zijn van de klacht wegens de voorwaarden die in de regelgeving worden gesteld. Het gaat hier over 4 dossiers hinderpremie en 1 vraag in verband met de kmo-portefeuille.

3 vragen waren niet voor ons agentschap bestemd en werden doorgegeven aan de betrokken diensten. 2 van deze vragen hadden betrekking op een financieringsdossier bij een externe partner en 1 vraag had betrekking op de werking van het gebruikersbeheer.

Ontvankelijke klachten

Van de 15 ontvankelijke klachten waren er 10 gegrond en 5 deels gegrond.

De ontvankelijke klachten hadden betrekking op de hinderpremie (8 klachten); de kmo-portefeuille (5 klachten); één dossier rond kredietbemiddeling en één klacht over uitgegeven leurderskaarten.

Zowel in de dossiers rond de hinderpremie als bij deze van de kmo-portefeuille waren technische problemen meestal de reden waarom een aanvraag niet kon worden ingediend – na tussenkomst van het agentschap konden al deze dossiers met een positief resultaat worden afgesloten.

Ook de klacht in verband met de leurderskaarten kon tot tevredenheid van de klant worden afgehandeld – er werd hem kosteloos een nieuwe kaart ter beschikking gesteld.

In het dossier rond kredietbemiddeling was een complexe situatie ontstaan maar door regelmatig te blijven overleggen met de betrokkene(n) kon de klacht uiteindelijk deels worden opgelost. Gezien de complexiteit bieden we de betrokkenen ondertussen nog steeds verdere begeleiding aan.

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

In 2018 ontving de Plantentuin 9 ontvankelijke klachten die betrekking hebben op de Plantentuin als toeristische attractie. Dit zijn 3 klachten minder dan de voorgaande jaren.

Met betrekking tot de opdracht in het kader van het wetenschappelijk onderzoek, de collecties en het algemeen beheer, ontving de Plantentuin in 2018 geen klachten.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

1. **Klacht m.b.t. de afwijzing van een aanvraag voor buitenlands verblijf**

De klager meende dat de feedback die werd ontvangen n.a.v. de afwijzing van twee aanvragen voor een buitenlands verblijf van 2 onderzoekers niet voldeed aan de vereisten die een onderzoeker hieraan mag verbinden en/of incorrect zou zijn.

Aangezien het FWO zich niet in de plaats mag stellen van de beoordeling, kon er enkel worden nagegaan of de commissie Internationale Wetenschappelijke Contacten (CIWC) van het FWO een fout zou hebben begaan bij de beoordeling van de betrokken aanvragen. Uit onderzoek van de betrokken aanvragen bleek echter dat de CIWC geen inbreuk had begaan op reglementering m.b.t. de beoordeling van aanvragen van een lang verblijf in het buitenland of de deontologische code van het FWO.

Op basis van deze elementen werd de klacht ongegrond verklaard.

2. Klacht m.b.t. een aanvraag die onontvankelijk werd verklaard

Een projectaanvraag werd onontvankelijk verklaard op basis van een inbreuk op de bepalingen aangaande “conflicts of interest” zoals opgenomen in het reglement interne en externe peer review van het FWO op het moment van de indiening van de aanvraag. Aangezien het reeds de tweede inbreuk betrof, diende het FWO, eveneens conform bovenvermeld reglement, de ingediende aanvraag onontvankelijk te verklaren.

De indiener van deze aanvraag maakte vervolgens via e-mail kenbaar ontevreden te zijn over de werking van het FWO en de gevolgen die verbonden werden aan de “vergissing” in zijnde hoofde m.b.t. de bepalingen aangaande “conflicts of interest”.

Na onderzoek op basis van de van toepassing zijnde reglementeringen is echter gebleken dat het FWO geen fout kon verweten worden aangezien er gehandeld werd conform de bepalingen van het reglement interne en externe peer review van het FWO.

Op basis van deze elementen werd de klacht ongegrond verklaard.

3. Klacht m.b.t. de uitbetaling van de vergoeding van een panellid

Het FWO mocht vanwege een panellid vragen ontvangen m.b.t. de uitbetaling van de vergoeding voor de uitgeoefende opdracht van panellid. N.a.v. deze vragen werd door het betrokken panellid uiteindelijk een duidelijk ongenoegen geuit over het verloop van de procedure van de uitbetaling van de vergoedingen waarop het dossier als een klacht behandeld werd.

Aangezien deze klacht betrekking had op de werking van de administratie van het FWO werd de achterliggende procedure in kaart gebracht en onderzocht. Hieruit is echter gebleken dat het FWO geen fouten had begaan maar dat de communicatie omtrent de betaling hoogstens niet optimaal verlopen was.

Op basis van deze vaststellingen werd de klacht dan ook gedeeltelijk gegrond verklaard.

4. **Klacht m.b.t. het feedbackrapport n.a.v. de afwijzing van een aanvraag**

De klager kaartte aan dat het feedbackrapport dat ontvangen werd n.a.v. de afwijzing van de ingediende aanvraag niet voldeed aan de kwaliteitseisen die men van het FWO mag verwachten.

Op basis van de argumenten die geuit werden in de klacht werd onderzocht of het proces m.b.t. de review van de aanvraag correct verlopen was en of er aan de kwaliteitseisen van het FWO was voldaan. Het FWO kan immers niet in de plaats treden van de externe reviewers of de panels die de aanvraag reeds beoordeeld hadden zodat enkel kon worden nagegaan of er een fout werd begaan m.b.t. de FWO-reglementeringen.

Uit dit onderzoek is evenwel gebleken dat er geen fout kon vastgesteld worden en dat de feedback op een correcte wijze werd weergegeven in het rapport.

Op basis van deze elementen werd de klacht ongegrond verklaard.

Limburgse Reconversie Maatschappij (LRM)

In 2018 werden geen klachten geregistreerd binnen LRM.

ParticipatieMaatschappij Vlaanderen NV (PMV)

In 2018 werden geen klachten geregistreerd binnen 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 Muyters

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

Vlaamse Adviesraad voor Innoveren en Ondernemen (VARIO)

Vlaamse Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

Zie 5.1

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

In 2018 ontving de Plantentuin een recordaantal bezoekers van 176.461. Er werd een nieuw online ticketing systeem ontwikkeld en in september 2018 werd een nieuwe website gelanceerd.

Toch ontvingen we slechts 9 ontvankelijke klachten; 3 minder dan de voorgaande jaren. De behandelde onderwerpen betroffen uiteenlopende details van de dienstverlening.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

Zie 4.1.

Er werden in 2018 minder klachten ontvangen dan in 2017 terwijl het aantal aanvragen blijft toenemen en van de 4 ontvangen klachten werd er slechts 1 klacht gedeeltelijk gegrond verklaard. Deze klacht had geen betrekking op de inhoudelijke werking van het FWO maar betrof de administratieve afhandeling van de experten werking. Het FWO concludeert hieruit dat de dienstverlening t.a.v. de onderzoekers vlot en correct verloopt, hetgeen evenwel niet wegneemt dat de dienstverlening en de klanttevredenheid van de aanvragers voor het FWO een aandachtspunt blijven.

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 Muyters

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie (VARIO)

Vlaamse Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

De bijsturingen ten gevolge van de klachtenbehandeling hadden betrekking op de hinderpremie-maatregel, hetgeen ook niet verwonderlijk is gezien het hier over een relatief jonge maatregel gaat. Gezien het “radicaal digitaal”-gehalte mag deze maatregel bovendien vrij baanbrekend genoemd worden en is het dus niet onlogisch dat deze een leerperiode moet doorlopen.

Bijsturing hinderpremie:

De klachten rond de hinderpremie die we in de eerste jaarhelft van 2018 ontvingen hadden meestal betrekking op het niet ontvangen van de brief ofwel over het niet beschikken over de juiste data.

Beschikken over de juiste data

Een aantal klachten betreffende de hinderpremie kunnen gevat worden onder eenzelfde categorie van problemen namelijk het niet beschikken over de juiste data, of het niet op de hoogte zijn van foutieve data in één van de authentieke bronnen.

In de jaarlijkse klachtenrapportage aan de ombudsman (2017) gaven we hierover al het volgende mee: “Veel van de klachten hebben immers betrekking 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 vanuit de filosofie van het “radicaal digitaal”-programma van de Vlaamse overheid wordt het “vraag niet wat je al weet” principe toegepast”. En verder: “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”. Dat is bovendien een wettelijke verplichting.

We stelden ook vast dat het beschikken over authentieke bronnen niet altijd een sluitende garantie biedt voor de vervolgstappen, zelfs niet met de volle medewerking van de GIPOD-beheerders en ondernemers.

Zo hebben we in een ontvankelijke klacht moeten vaststellen dat er een fout stond in de authentieke bron waarvan de klager niet op de hoogte kon zijn. De klacht had betrekking op iemand die zich destijds als natuurlijk persoon had ingeschreven in het handelsregister. Er is, bij de digitalisering van het oude handelsregister, een materiële fout gebeurd die ervoor gezorgd heeft dat de digitale status van betrokkene, buiten zijn medeweten, werd gewijzigd van natuurlijk persoon naar feitelijke vereniging. Er was voor de onderneming echter nooit een concrete aanleiding geweest om de door hem verstrekte en (toen) correcte gegevens op hun juistheid na te kijken. Gelet op de materiële vergissing bij de digitalisering van het oude handelsregister werd de hinderpremie alsnog toegekend aan deze onderneming.

Een ander belangrijk gegeven bij de hinderpremie is de verantwoordelijkheid van de beheerder van de openbare werken. “Het correct invoeren van de gegevens in de GIPOD-databank is immers zijn verantwoordelijkheid. Enkel de beheerders van de werken zijn gemachtigd om werken te registreren in de GIPOD-databank. Dit moet ook tijdig gebeuren”. Het Agentschap Innoveren & Ondernemen kan hier zelf niet op ingrijpen.

Het niet ontvangen van de juiste informatie/kennisgevingsbrief

De meeste klachten betreffende de hinderpremie in de eerste jaarhelft van 2018 hadden te maken met de wettelijk vastgelegde termijnen. Klagers brachten vaak aan niet op de hoogte te zijn van hun recht op een hinderpremie (soms argumenteert men dat men de brief niet ontvangen heeft, soms argumenteert men dat men via andere bronnen te horen heeft gekregen dat men een premie kan/kon aanvragen). Wanneer men te horen krijgt dat men te laat is om de premie aan te vragen, dan is er vaak onbegrip (…). Sommige klanten vroegen aan het agentschap om te bewijzen dat de brief van de hinderpremie wel degelijk werden verstuurd. Vermits de kennisgevingsbrieven niet aangetekend worden opgestuurd is dit niet hard te bewijzen en konden we de betrokken ondernemers enkel wijzen op het feit dat andere ondernemers in dezelfde hinderzone wel hun premie hadden aangevraagd en dus hun brief hadden ontvangen. VLAIO komt sinds juni 2018 tegemoet aan dit probleem door het versturen van herinneringsbrieven (zie verder) enerzijds, anderzijds door ondernemingen waarvan het emailadres opgenomen is in de KBO eveneens de kennisgevingbrief en de herinneringsbrief automatisch per mail te sturen.

In juli kwamen er ook 2 klachten binnen die een nieuwe problematiek aan de oppervlakte brachten. Het ging hier in beide gevallen over werken die vroegtijdig werden beëindigd waardoor rechthebbenden, die op dat moment hun premie nog niet hadden aangevraagd, geen recht meer hadden op hun premie aangezien de uitbetaling altijd moet worden aangevraagd voor de einddatum van de werken in het GIPOD.De einddatum die in hun brief vermeld werd, was door het vroegtijdig beëindigen van de werken in het GIPOD dus niet meer relevant. Gelet op het feit dat beide ondernemingen initieel wel recht hadden op de hinderpremie, én het agentschap hiervan tijdig op de hoogte hebben gebracht, werd beslist om voor beide ondernemingen de hinderpremie alsnog uitzonderlijk uit te betalen. De klachtencoördinator heeft aan de betrokken dienst gevraagd om te kijken of hier in een structurele aanpak kan worden voorzien zodat alle rechthebbenden rechtszekerheid krijgen dat ze in deze situatie hun premie kunnen ontvangen.

Aan het einde van het tweede kwartaal (eind juni) werd beslist om structureel bij te sturen. Er worden voortaan herinneringsbrieven/mails gestuurd aan rechthebbenden die hun premie, 15 dagen voor de gecommuniceerde einddatum, nog niet hebben aangevraagd. Tijdens het derde kwartaal kwamen er al opmerkelijk minder klachten binnen i.v.m. de hinderpremie. Het lijkt er dus op dat de maatregel vrij snel een positief resultaat heeft opgeleverd.

Algemeen kunnen we stellen dat door het doorvoeren van enkele verbeterpunten - geformuleerd door de minister in de commissie Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid- er sinds de tweede helft van 2018 opmerkelijk minder klachten over de hinderpremie zijn binnengekomen.

De belangrijkste verbeterpunten die werden doorgevoerd waren:

* per individueel dossier wordt er voortaan een concrete einddatum vermeld tot wanneer de onderneming de uitbetaling van de hinderpremie zal kunnen aanvragen. Dit moet leiden tot meer duidelijkheid voor de handelaars.
* het versturen van herinneringsbrieven/mails aan de ondernemingen die hun premie nog niet hebben aangevraagd.
* het versturen van een e-mail naar steden en gemeenten, zowel ten aanzien van de bevoegde ambtenaar als aan de beheerder van het Geografisch Informatiesysteem (GIS)/Generiek Informatieplatform Openbaar Domein (GIPOD), dat er zodra een werkopdracht als relevant wordt beschouwd, ondernemingen zullen worden aangeschreven met de boodschap dat ze in aanmerking komen voor een hinderpremie.

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

Het klachtenformulier werd online opgenomen in het ruimere feedbackformulier, waar bezoekers in vier talen zowel klachten als meldingen of appreciaties kunnen deponeren. De link naar het feedbackformulier is aanwezig op elke pagina van de website. De burger kan daardoor op een eenvoudige manier zijn opmerkingen of klachten communiceren aan de Plantentuin en de bereikbaarheid voor de burger is daarmee sterk vergroot.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

Zie 4.1 en 4.2.
In het kader van het uitrollen van de hervormingen van de procedures en aanvraagkanalen, zal het FWO ook in 2019 zich blijvend inzetten op het verhogen van de kwaliteit van haar dienstverlening en dit met oog voor zelfevaluatie. In 2019 zal bv. het feedbackformulier dat onderzoekers ontvangen indien een aanvraag niet toegekend kan worden reeds op een meer coherente en duidelijkere manier opgesteld worden. Voor zover dit in de loop van het jaar nodig zou blijken, zal het FWO de nodige maatregelen ondernemen om tegemoet te komen aan de eventuele tekortkomingen.

Limburgse Reconversie Maatschappij (LRM)

ParticipatieMaatschappij Vlaanderen NV (PMV)

5.2. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2018 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2018 met klachtenbehandeling begonnen is.

Kabinet van minister Muyters

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

Niet van toepassing.

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie (VARIO)

Niet van toepassing.

Vlaamse Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

Niet van toepassing.

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

Niet van toepassing.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

Niet van toepassing.

Limburgse Reconversie Maatschappij (LRM)

Niet van toepassing.

ParticipatieMaatschappij Vlaanderen NV (PMV)

Niet van toepassing.

6. Bijlagen

Bijlage 1: Lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

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

14 Efficiënte coördinatie

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

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

16 Billijkheid – gezond verstand

Bij de toepassing van de regelgeving wordt er over gewaakt dat de beslissingen ook de toets van billijkheid en logisch gezond verstand kunnen doorstaan.

Welzijn

EerstelijnsRapport Klachtenmanagement

Werkjaar 2018

Entiteit van de Vlaamse overheid:

Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)

1 EERSTELIJNSRAPPORTAGE VOLGENS HET VLAAMS KLACHTENDECREET

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

Het Centraal punt voor het beleidsdomein WVG is het Departement WVG.

2 RAPPORTAGEPERIODE: VAN 1 DECEMBER TOT 30 NOVEMBER

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

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

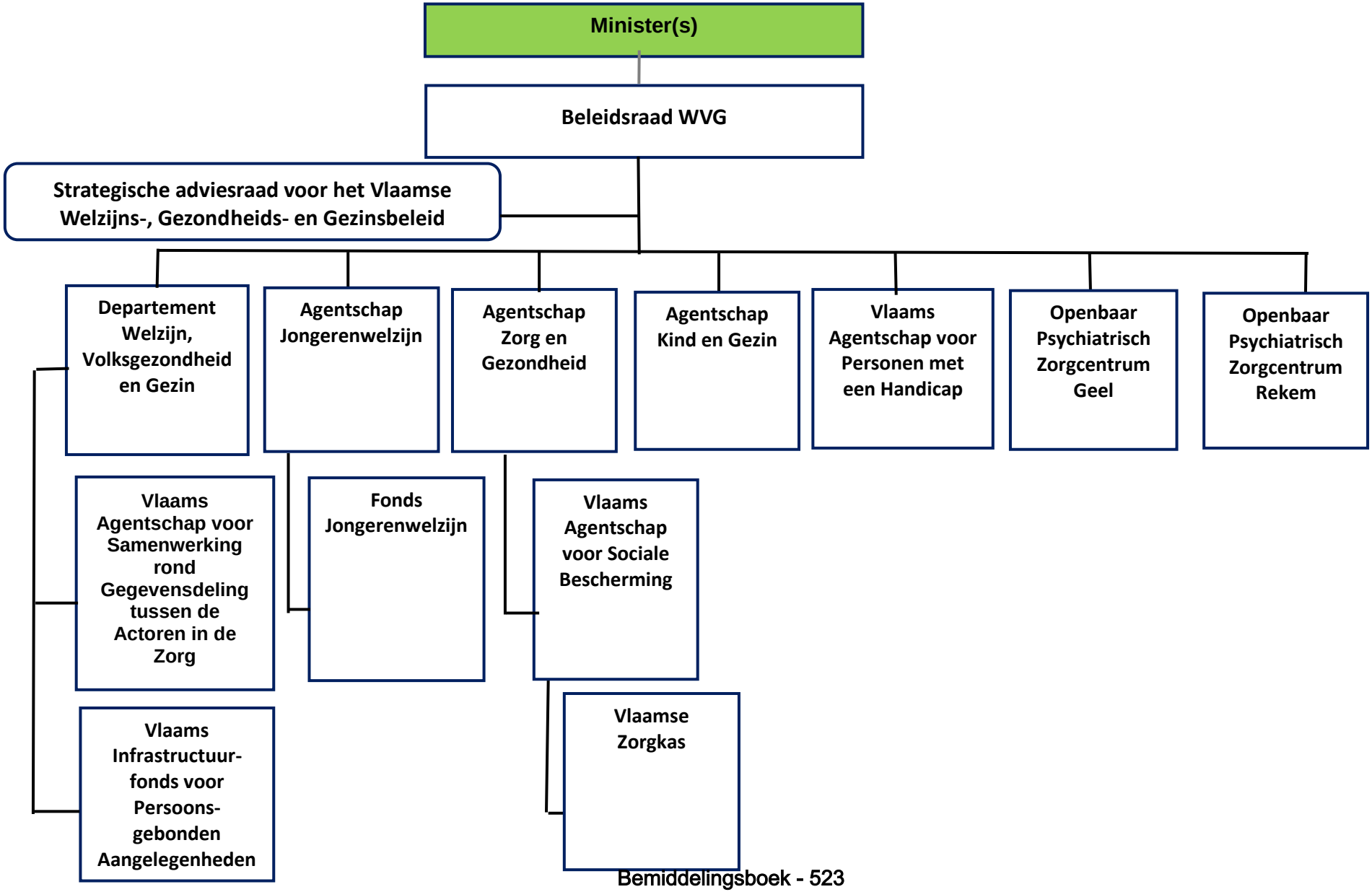
Vallen buiten de scope van dit klachtenjaarrapport		
1.	**OPZC's van Geel en van Rekem**	De Openbare Psychiatrische Zorgcentra te Geel en te Rekem (OPZC's) zijn publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen (EVA's) binnen het beleidsdomein WVG. Sinds het wijzigend decreet van 21/06/2013 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. In het kader van de Zesde Staatshervorming werd beslist dat de jaarverslagen van de lokale ombudspersonen naar de deelstaten verzonden moeten worden, aangezien de bepaling van de ziekenhuisnormen deel uitmaakt van de materies die werden overgedragen naar de deelstaten. Zoals de andere psychiatrische ziekenhuizen rapporteren de OPZC's sinds 2017 jaarlijks over hun klachtenbehandeling in het kader van de patiëntenrechtenwet (wet van 22/08/2002) **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).
Valt binnen de scope van dit klachtenjaarrapport vanaf 2017:		
	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. Het Vlaams Agentschap voor de Samenwerking rond Gegevensdeling tussen de Actoren in de Zorg (VASGAZ) heeft sinds zijn oprichting ingezet op het creëren van een draagvlak. Vanaf het najaar 2018 zet het agentschap concrete stappen naar gerichte aansturing van gegevensdeling in de zorg. Zo krijgt de opvolging en uitbouw van Vitalink een plaats in een overlegcomité onder de Raad van Bestuur. (cf. Beleidsbrief WVG 2018-2019, blz. 68) https://www.departementwvg.be/wie-wat-het-agentschap. Het ondernemingsplan 2018-2019 van vasgaz, goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 4 juni 2018, werd in mededeling geagendeerd op de Vlaamse Regering van 16/11/2018.

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 2018 4
5 Totaalcijfers 2018: Eerste lijn en Interne Tweede Lijn klachten 5
6 Cijfers 2018: Eerste lijn klachten en Doorverwijzingen buiten WVG 9
7 Globaal Klachtenbeeld 2018: Eerste lijn klachten en Doorverwij-zingen van klachten 14
7.1 Globaal klachtenbeeld 2018: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Kind en Gezin 14
7.2 Globaal klachtenbeeld 2018: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) 15
7.3 Globaal klachtenbeeld 2018: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Jongerenwelzijn 17
7.4 Globaal klachtenbeeld 2018: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaamse Sociale Bescherming – Vlaamse Zorgkas 21
7.5 Globaal klachtenbeeld 2018: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Departement WVG + VIPA + VASGAZ 24
7.6 Globaal klachtenbeeld 2018: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Kabinet WVG 27
8 Klachtenbeeld 2018 per WVG-Entiteit: Eerste lijn en Doorverwijzing van klachten 28
8.1 Klachtenbeeld 2018: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Kind en Gezin 28
8.2 Klachtenbeeld 2018: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) 31
8.3 Klachtenbeeld 2018: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Jongerenwelzijn 40
8.4 Klachtenbeeld 2018: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaamse Sociale Bescherming– Vlaamse Zorgkas 44
8.5 Klachtenbeeld 2018: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Departement WVG + VIPA + VASGAZ 48
8.6 Klachtenbeeld 2018: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Kabinet WVG 76
9 Verbeteracties 2018 voor de dienstverlening: Eerste Lijn klachten en Doorverwijzingen van klachten 78
9.1 Verbeteracties 2018: Eerste Lijn: Agentschap Kind en Gezin 78
9.2 Verbeteracties 2018: Eerste Lijn: Agentschap Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) 79
9.3 Verbeteracties 2018: Eerste Lijn: Agentschap Jongerenwelzijn 79
9.4 Verbeteracties 2018: Eerste Lijn: Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaamse Sociale Bescherming - Vlaamse Zorgkas 82
9.5 Verbeteracties 2018: Eerste Lijn: Departement WVG +VIPA + VASGAZ 84
9.6 Verbeteracties 2018: Eerste Lijn: Kabinet WVG 85
10 Cijfers 2018: Interne Tweede lijn klachten 86
11 Globaal Klachtenbeeld 2018: Interne Tweede lijn klachten 90
11.1 Globaal klachtenbeeld 2018: Interne Tweede Lijn: Agentschap Kind en Gezin 90
11.2 Globaal klachtenbeeld 2018: Interne Tweede Lijn: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) 92
11.3 Globaal klachtenbeeld 2018: Interne Tweede Lijn: Agentschap Jongerenwelzijn 94
11.4 Globaal klachtenbeeld 2018: Interne Tweede Lijn: Agentschap Zorg en Gezondheid 94
11.5 Globaal klachtenbeeld 2018: Interne Tweede Lijn: Departement WVG 96
12 Klachtenbeeld 2018 per WVG-Entiteit: Interne Tweede lijn klachten 97

12.1 Klachtenbeeld 2018: Interne Tweede Lijn: Agentschap Kind en Gezin 97
12.2 Klachtenbeeld 2018: Interne Tweede Lijn: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) 99
12.3 Klachtenbeeld 2018: Interne Tweede Lijn: Agentschap Jongerenwelzijn 103
12.4 Klachtenbeeld 2018: Interne Tweede Lijn: Agentschap Zorg en Gezondheid 104
12.5 Klachtenbeeld 2018: Interne Tweede Lijn: Departement WVG 107
13 Verbeteracties 2018 voor de dienstverlening: Interne Tweede Lijn klachten 108
13.1 Verbeteracties 2018: Interne Tweede Lijn: Agentschap Kind en Gezin 108
13.2 Verbeteracties 2018: Interne Tweede Lijn: Agentschap Vlaams voor Personen met een Handicap (VAPH) 108
13.3 Verbeteracties 2018: Interne Tweede Lijn: Agentschap Jongerenwelzijn 108
13.4 Verbeteracties 2018: Interne Tweede Lijn: Agentschap Zorg en Gezondheid 109
13.5 Verbeteracties 2018: Interne Tweede Lijn: Departement WVG 110
14 Procedure-wijzigingen voor klachtenbehandeling in 2018 110
15 Initiatieven/Werkwijzen m.b.t. Klachtenbehandeling WVG 111
16 Regelgeving en Procedure-elementen klachtenbehandeling - beleidsdomein WVG 124
17 Bijlage 1: Vlaamse Ombudsnormen (volledige lijst) 133
18 Bijlage 2: Servicemeter (d.d. 09/07/2014) Vlaamse Ombudsdienst 134

4 Rapporterende WVG-entiteiten – Organigram beleidsdomein WVG 2018



5 TOTAALCIJFERS 2018: EERSTE LIJN EN INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN

Alle klachtendossiers betreffen **afgehandelde klachten** binnen de registratieperiode (incl. ontvangen klachten in 2017 en afgehandeld in 2018).

Uitzondering: nog niet-afgehandelde ontvangen klachten in 2018 bij de Woonzorglijn van het agentschap Zorg en Gezondheid.

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	Vl. Sociale bescher-ming	Vl. 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.)	2018	**377**	170	79	36	11		32	8	**23**	18
(2) Eerste Lijn Personeel	2018	**2**	0	0	0	0		0	0	**2**	0
(3) Interne Tweede Lijn	2018	**750**	449	32	5	44	220			**0**	
Tussen-Totaal	2018	**1 129**	**619**	**111**	**41**	**55**	**220**	**32**	**8**	**25**	**18**
(4) Doorverwijzing buiten WVG	2018	**104**	7	13	1	39	0	0	0	**29**	15
(5) Intrekking (1ste+ interne 2de Lijn)	2018	**50**	40	5	1	0	0	0	0	**4**	0
(6) Stopzetting (1ste+ interne 2de Lijn)	2018	**74**	63	2	8	1	0	0	0	0	0
TOTAAL-1 dossiers	2018	**1 357**	**729**	**131**	**51**	**95**	**220**	**32**	**8**	**58**	**33**
(7) Conciliërende klachtenbehandeling (1ste+ interne 2de Lijn)	2018	**553**	550		3						
TOTAAL-2 dossiers	2018	**1 910**	**1 279**	**131**	**54**	**95**	**220**	**32**	**8**	**58**	**33**

Ter vergelijking met het werkjaar 2017: 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	Vl. Sociale bescher-ming	Vl. 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		54	9	23	22
(2) Eerste Lijn Personeel	2017	**2**	0	0	0	0		0	0	2	0
(3) Interne Tweede Lijn	2017	**776**	450	25	8	64	227			2	
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		13						
TOTAAL-2 dossiers	2017	**2 080**	**1 325**	**146**	**89**	**134**	**227**	**54**	**9**	**60**	**36**

De voornaamste cijfers in het aantal klachten WVG in 2018:

- **1.910 klachten in totaal** in 2018 voor het hele beleidsdomein WVG (tegenover 2.080 klachten in 2017 en 1.808 klachten in 2016). Dit is een daling met 170 klachten (8%).

  Deze daling doet zich voor in alle WVG-entiteiten, maar vooral bij Kind en Gezin (min 46 klachten), bij Zorg en Gezondheid (min 39 klachten), bij Jongerenwelzijn (min 35 klachten).

  (In 2017 was er een stijging in de cijfers van de tweedelijnsklachtenbehandelingen van de **Woonzorglijn** (227) van het agentschap Zorg en Gezondheid via de eerste rapportering van het betreffende werkjaar, en door een verdubbeling van het aantal klachten bij het **VAPH** (van 73 naar 146 klachten in totaal, en vooral van 42 naar 99 eerstelijnsklachten, hoofdzakelijk over de persoonsvolgende financiering).

- **377 eerstelijnsklachten** in 2018 (tegenover 414 in 2017 en 424 in 2016) over de dienstverlening van de agentschappen en van het departement, of een daling van 37 klachten (9%).

- **750 interne tweedelijnsklachten** in 2018 (over de dienstverlening van de aangestuurde welzijns- en gezondheidsvoorzieningen), een lichte daling met 26 klachten (3%), (tegenover 776 in 2017 en 487 in 2016).

  (In 2017 was er de stijging van de klachtenbehandelingen van de Woonzorglijn (227) via de eerste rapportering van het betreffende werkjaar (tegenover 172 in 2016), en ook een toename van de interne tweedelijnsklachten in andere sectoren van Zorg en Gezondheid (van 21 naar 64 klachten).

- **553 conciliërende** (**1ste lijn en interne 2de lijn) klachtenbehandelingen** in 2018 (tegenover 626 in 2017 en 676 in 2016), of een daling met 73 klachten (12%). De conciliërende klachtenbehandelingen vertegenwoordigen **29%** van het aantal klachten in 2018 (tegenover 30% in 2017 en 37% in 2016), en worden opgenomen door de agentschappen Kind en Gezin, en Jongerenwelzijn.

- **2 personeelsklachten** (eerste lijn) in 2018, (tegenover 2 klachten in 2017 en 5 klachten in 2016). Dit zijn klachten van personeelsleden van het Ministerie WVG en het VAPH over de werking van de afdeling 'HR en Organisatie' (afdeling van het Departement WVG) die vanaf 01/01/2018 de resterende personeelsmateries behartigt (naast de personeelsmateries van loopbaanbeheer en financieel beheer die door het gemeenschappelijk Dienstencentrum Personeelsadministratie (DCPA) van de Vlaamse administratie overgenomen werden).

  Het agentschap Kind en Gezin heeft **geen** personeelsklachten in 2018 behandeld (en evenmin in 2017 en 2016).

- **104 doorverwijzingen van klachten buiten WVG** in 2018 (tegenover 106 in 2017 en 43 in 2016), wat een status quo is ten opzichte van het vorig werkjaar.

- **GOG-klachten** (grensoverschrijdend gedrag) of **gender- of discriminatie-klachten**: alleen het Departement WVG meldt hier **zes** eerstelijnsklachten, en het VAPH meldt **één** interne tweedelijnsklacht (tegenover 2 eerstelijnsklachten in 2017 en 1 interne tweedelijnsklacht in 2016):

  Het Departement WVG meldt 1 discriminatie-bewering in een personeelsklacht, 4 vermeldingen in klachten over justitiehuizen-VCET, en 1 racisme-bewering over een zorginspectiebezoek. Deze aanklachten werden na onderzoek niet gegrond bevonden.

  Het VAPH rapporteert een klacht door de voorziening bij een bewindvoerder. De motieven voor de melding grensoverschrijdend gedrag sloegen op de verstoorde relatie tussen de verzoekers, de bewindvoerder, en de voorziening, wat op zich geen grensoverschrijdend gedrag ten opzichte van de persoon met een handicap inhoudt.

- **Verzoeningen met de klachtindieners**: in 2018 werden **80** klachten (deels) opgelost of verzoend, wat **82%** bedraagt van de 97 gegronde klachten en **38%** van de 209 ontvankelijke klachten (tegenover 110 verzoende klachten in 2017 (d.i. 85% van de 130 gegronde klachten en 44% van de 249 ontvankelijke klachten), en 88 verzoende klachten in 2016 op 106 gegronde klachten (83%) en 36% van de 249 ontvankelijke klachten).

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 2018.
In 2018 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 Justitiehuizen	EERSTE LIJN Personeel	EERSTE LIJN Welzijn en Samenleving	EERSTE LIJN KLACHTEN		EERSTE LIJN VIPA	'Interne' Tweede Lijn Klachten	Doorverwij-zingen / (Coördinatie)
		Inspecteren van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)	Burgerrechtelijke opdrachten en Andere Opvolgen ET	PERSONEEL (HRO / MOD)	Subsidiëring dienstverlening van (welzijns) voorzieningen	Betaling Leefver-goeding ET/ Subsidies	Financiën/ Logistiek/ Beleidsinformatie, Communicatie en Kennis	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.
2018	81	8	13	2		1	3		0	54
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	Doorverwij-zingen / Coördinatie
		TOTAAL	Finan-ciën	Subsidiëring dienstverlening van (welzijns) voorzieningen	Communicatie	Beleids-aspecten	Subsidiëring infrastructuur van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)	PERSONEEL (MOD-entiteit-gebonden)	Dienstverlening van erkende / gesubsidieerde welzijns-voorzieningen	Deels / Geen bevoegdheid Departement WVG of VIPA
			Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	VIPA	Depart.	Depart.	Depart.
2014	19	2			1	1		4	3	10
						(Leeftijds-onafhankelijk Hulpmiddelen-beleid)				
2013	20	4			1		3	2	3	11
2012	14	5			4	1		4	1	4
						(integrale jeugdhulp)				
2011	20	3		1			2	5	4	8
2010	21	5	1	2	1		1	7	2	7

De **54** doorverwijzingen van klachten in de bovenstaande tabel omvatten naast 29 doorverwijzingen buiten WVG, ook 23 doorverwijzingen binnen WVG die alleen in de bovenstaande tabel zijn opgenomen.

- **Eerste Lijn dienstverlening Departement WVG: structurele burgercontacten**

  -De redactie van het magazine '**Weliswaar**', sinds de hertekening van het departement begin 2018 onder het beheer van de **afdeling 'Beleidsinformatie, Communicatie en Kennis'** 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.
  Website: https://www.weliswaar.be/.

  -De online website '**Rechtenverkenner**', sinds de hertekening van het departement begin 2018 onder het beheer van de **afdeling 'Beleidsinformatie, Communicatie en Kennis'** in het Departement WVG, heeft als burgercontacten de vele informatie-bezoekers van de website.
  Website: https://www.rechtenverkenner.be/Pages/Home.aspx.

  -Sinds de hertekening van het departement begin 2018 werd het beheer en de organisatie van '**de Sociale Kaart en de Zorgzoeker'** (over zorgvoorzieningen en zorgverstrekkers in Vlaanderen en

Brussel) vanuit de provincies en de Vlaamse Gemeenschapscommissie van Brussel (cf. de interne staatshervorming) ingekanteld in de **afdeling 'Beleidsinformatie, Communicatie en Kennis'** van het Departement WVG.
Website: https://www.desocialekaart.be/.

-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, …).
Website: https://www.departementwvg.be/welzijn-en-samenleving.

De dienstverlening werd sinds begin 2015 uitgebreid door de inkanteling van de nieuwe bevoegdheden door de Zesde staatshervorming, met de betaling van **leefvergoeding aan justitiabelen** (burgers) **onder Elektronisch Toezicht (ET)**.
Daarnaast werd door de inkanteling de dienstverlening ook uitgebreid met de subsidiëring van de **Commissies Eerstelijns Juridische Bijstand**, en de erkenning van **Organisaties voor juridische bijstand**.
Website: https://www.departementwvg.be/welzijn-en-samenleving/welzijnswerk/juridische-eerstelijns-bijstand.

-De **afdeling Justitiehuizen**: er is een sterke toename van het aantal structurele burgercontacten door de inkanteling vanuit de FOD Justitie van de **Justitiehuizen** en het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (**VCET**) in het Departement WVG sinds begin 2015 door de Zesde staatshervorming. De afdeling telt 14 'buitendiensten' of justitiehuizen'.

De doelgroepen zijn: ouder en kind (in het kader van een familiaal conflict); slachtoffers of na(ast)bestaanden van een misdrijf; verdachte personen (in het kader van een misdrijf); veroordeelde personen (begeleiding of opvolging bij werkstraf, probatie-maatregel, vervroegde invrijheidsstelling na een gevangenisstraf, elektronisch toezicht, ...); geïnterneerde personen (verloop van internering en begeleiding bij vrijheid op proef).
Website: https://www.departementwvg.be/justitiehuizen/.

- **Eerste Lijn dienstverlening Personeel van het Departement WVG:**

Begin 2018 werd het **personeelsdossierbeheer** van de voormalige MOD WVG-afdeling Personeel van het Departement WVG overgedragen naar het **Dienstencentrum Personeelsadministratie (DCPA)** van het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) van het beleidsdomein Kanselarij en Bestuur. Er is een nieuwe **afdeling 'HR en Organisatie'** waarbij de bestaande afdelingen MOD WVG-afdeling Personeel en de Algemeen Coördinerende Diensten (ACD) in elkaar schuiven.

De dienstverlening van de **HRO-afdeling** omvat: HR- en organisatiebeleid (selectie, rekrutering, …), Financieel beheer (boekhouding, begroting, …), Personeelsadministratie (resterende taken onder de waterlijn van het dienstencentrum), en de Facilitaire dienstverlening (incl. het beheer van het domein Groendaalheyde).

De ontvangen personeelsklachten in 2018 in het onderhavig klachtenrapport hebben enkel te maken met de dienstverlening waarvoor de HRO-afdeling verantwoordelijk is.

6 Cijfers 2018: Eerste lijn klachten en Doorverwijzingen buiten WVG

Alle klachtendossiers betreffen **afgehandelde klachten** binnen de registratieperiode (incl. ontvangen klachten in 2017 en afgehandeld in 2018).

Eerste Lijn klachten en Doorverwezen klachten buiten WVG										
TOTALEN	**Jaar**	**TOTAAL beleids-domein WVG**	**Kind en Gezin**	**VAPH**	**JWZ**	**ZG**	**Vl. Sociale bescher ming**	**Vl. Zorg-kas**	**DEPARTEMENT (incl. Zorginspectie en Justitiehuizen) + 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.)	2018	**377**	170	79	36	11	32	8	23	18
(2) Eerste Lijn Personeel	2018	**2**	0	0	0	0	0	0	2	0
Tussen-Totaal	2018	**379**	**170**	**79**	**36**	**11**	**32**	**8**	**25**	**18**
(3) Doorverwijzing buiten WVG	2018	**104**	7	13	1	39	0	0	29	15
(4) Intrekking	2018	**12**	6	1	1	0	0	0	4	0
(5) Stopzetting	2018	**15**	7	1	7	0	0	0	0	0
TOTAAL-1 dossiers	2018	**510**	**190**	**94**	**45**	**50**	**32**	**8**	**58**	**33**
(6) Eerste Lijn Conciliërende klachtenbehandeling	2018	**109**	106		3					
TOTAAL-2 dossiers	2018	**619**	**296**	**94**	**48**	**50**	**32**	**8**	**58**	**33**
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)	2018	**209**	35	70	29	6	20	8	25	16
Niet-Ontvankelijk	2018	**170**	135	9	7	5	12	0	0	2
TOTAAL dossiers	2018	**379**	**170**	**79**	**36**	**11**	**32**	**8**	**25**	**18**
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)	2018	**97**	14	29	10	3	10	2	17	12
Niet-Gegrond	2018	**103**	17	36	19	3	10	6	8	4
Betwist	2018	**9**	4	5	0	0	0	0	0	0
TOTAAL dossiers	2018	**209**	**35**	**70**	**29**	**6**	**20**	**8**	**25**	**16**
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)	2018	**80**	14	24	6	3	10	2	11	10
Niet-Opgelost	2018	**17**	0	5	4	0	0	0	6	2
TOTAAL dossiers	2018	**97**	**14**	**29**	**10**	**3**	**10**	**2**	**17**	**12**

Eerste Lijn klachten en Doorverwezen klachten buiten WVG - (vervolg)										
TOTALEN	**Jaar**	**TOTAAL beleids-domein WVG**	**Kind en Gezin**	**VAPH**	**JWZ**	**ZG**	**Vl. Sociale bescher ming**	**Vl. Zorg-kas**	**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)	2018	**24**	20	28	42	geen regstr.	geen regstr.	geen regstr.	14	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)	2018	**367**	171	80	28	geen regstr.	geen regstr.	geen regstr.	56	32
van 46 en 90 dagen (aantal dossiers)	2018	**41**	11	13	14	geen regstr.	geen regstr.	geen regstr.	2	1
meer dan 90 dagen (aantal dossiers)	2018	**12**	8	1	3	geen regstr.	geen regstr.	geen regstr.	0	0
Totaal dossiers	2018	**510**	**190**	**94**	**45**	**50**	**32**	**8**	**58**	**33**
In een gegronde klacht is minstens 1, maar kunnen meerdere ombudsnormen geschonden zijn.										
aantal keren Geschonden ombudsnormen (in gegronde (of deels) klachtendossiers)	2018	**141**	36	39	10	3	10	2	24	17

Agentschap Kind en Gezin

Conciliërende klachtenbehandeling Eerste lijn in 2018

- **36%** conciliërende behandeling (aantal 106) in 2018 op een totaal van 296 klachten (tegenover 47%, aantal 142, op een totaal van 305 eerstelijnsklachten in 2017).

Agentschap Jongerenwelzijn

Conciliërende klachtenbehandeling Eerste lijn in 2018

- **6 %** conciliërende behandeling (aantal 3) in 2018 op een totaal van 48 klachten (tegenover 16%, aantal 13, op een totaal van 81 eerstelijnsklachten in 2017).
  Een opvallende trend is de daling van het aantal conciliërende eerstelijnsklachten.
  JO-lijn verklaart dit door enerzijds een dalende aantal contactnames met de JO-lijn, maar anderzijds ook door de weerstand die JO-lijn ondervindt van teamverantwoordelijken om in te gaan op deze vraag tot conciliërende behandeling. Men vindt dat dit te veel tijd vergt en men ziet het niet als een kans om uit een vastgelopen hulpverleningstraject te geraken.
  JO-lijn gaat hierover in gesprek met de regioverantwoordelijke en het betrokken afdelingshoofd.

Behandeltermijnen van klachten in 2018

- Voor de JO-lijn bestaat een goede klachtenafhandeling in het zich uitgebreid laten informeren door alle betrokken partijen. Dit vergt een grote tijdsinvestering. Toch stellen we vast dat de behandeltermijnen in 2018 fors daalden t.o.v. 2017. Dit ondanks een werkjaar met een verminderde bezetting van de JO-lijnmedewerkers. Voor JO-lijn blijft de kwaliteit van de klachtenafhandeling primeren op de behandeltermijn. JO-lijn verbindt er zich wel toe om doorheen de klachtenafhandeling de melder op de hoogte te houden van het verloop van het klachtenonderzoek.

- Een opvallend gegeven is dat naast de behandeltermijn ook het aantal contactnames sterk daalden. Dit is mogelijk te verklaren door de verminderde permanentiemomenten wegens langdurige afwezigheden van JO-lijnmedewerkers.

Eerste Lijn klachten: Departement WVG + VIPA + VASGAZ

Detail EERSTE LIJN Klachten Departement WVG + VIPA + VASGAZ								
(inclusief: coördinatie, intrekking, stopzetting)								
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 (HRO / MOD)	Betaling Leefvergoeding ET - Subsidies voorz. - Gevangenissen	Financiën/ Logistiek/ Beleidsinfo-Communicatie en Kennis	Subsidiëring infrastructuur van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)
		Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	VIPA
2018	27	8	7	6	2	1	3	
								Geen klachten over VASGAZ
Burgerrechtelijke opdrachten (BO) en Andere: 4 BO + 2 VOP (waarvan 1 intrekking) + 1 PROB (is een intrekking).(VOP = Vrijheid op Proef; PROB = Probatie).								
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 beleids-domein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	Vl. Sociale bescher ming	Vl. Zorg-kas	DEPARTEMENT (incl. Zorginspectie en Justitiehuizen) + VIPA + VASGAZ	Kabinet WVG
1) Al eerder klacht ingediend	2018	**2**			1					1
2) Meer dan een jaar vóór indiening	2018	**1**	1							
3) Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	2018	**5**					5			
4) Jurisdictioneel beroep aanhangig	2018	**0**								
5) Kennelijk ongegrond	2018	**3**	3							
6) Geen belang	2018	**2**			2					
7) Anoniem	2018	**2**		1						1
8) Beleid en regelgeving	2018	**137**	120	1	4	5	7			
9) Andere	2018	**18**	11	7						
10) Contractueel geschil	2018	**0**								
Totaal dossiers	2018	**170**	**135**	**9**	**7**	**5**	**12**	**0**	**0**	**2**

- **Departement WVG**

  In 2018 zijn er **geen** niet-ontvankelijke klachten.

  Alle ontvangen klachten zijn ontvankelijk of gedeeltelijk ontvankelijk. De ontvankelijke klachtelementen worden onderzocht, en voor de niet-ontvankelijke klachtelementen in deze dossiers, worden de klachtindieners via informatie doorverwezen naar de bevoegde instantie(s).

- **Vlaamse Zorgkas**

  In 2018 zijn er **geen** niet-ontvankelijke klachten.

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) 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 klachten-behandeling	13) Redelijke behandeltermijn	14) Efficiënte coördinatie	15) Respect voor de persoonlijke levenssfeer	16) Bilijkheid	17) Andere
EERSTE LIJN KLACHTEN - TOTAAL	**97**	2018	**141**	**12**	**8**	**1**	**3**	**2**	**11**	**26**	**7**	**6**	**20**	**18**	**0**	**20**	**0**	**2**	**4**	**1**
K&G: afd. Preventieve gezinsondersteuning: dossierbeheer		2018	**3**										2					1		
K&G: afd. Preventieve gezinsondersteuning: door regioverpleegkundigen		2018	**4**							2			1			1				
K&G: afd. Kinderopvang: Inkomensgerelateerde kinderopvang		2018	**17**							10		2	3					1		1
K&G: afd. Kinderopvang: Klantenbeheer		2018	**7**							6			1							
K&G: Kind en Gezin-Lijn		2018	**3**							1			2							
K&G: Ondersteunende diensten		2018	**1**							1										
K&G: Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie		2018	**1**							1										
KIND & GEZIN - TOTAAL	**14**	2018	**36**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**21**	**0**	**2**	**9**	**0**	**0**	**1**	**0**	**2**	**0**	**1**
VAPH: Individuele materiële bijstand		2018	**11**		1		1		1				1	4		1			2	
VAPH: Persoonsvolgend budget		2018	**25**	3				2	2		2	1	5	6		2			2	
VAPH: Over de dienstverlening van personeel VAPH		2018	**1**								1									
VAPH: Andere		2018	**2**											2						
VL. AG. PERSONEN MET HANDICAP (VAPH) - TOTAAL	**29**	2018	**39**	**3**	**1**	**0**	**1**	**2**	**3**	**0**	**3**	**1**	**6**	**12**	**0**	**3**	**0**	**0**	**4**	**0**
JWZ: afd. Ondersteuningscentra en sociale diensten jeugdrechtbanken (en buitendiensten)		2018	**5**		1	1				1	1		1							
JWZ: afd. Voorzieningenbeleid		2018	**1**	1																
JWZ: afd. Gemeenschapsinstellingen (en buitendiensten)		2018	**4**	1			1		2											
JWZ: afd. Continuïteit en toegang (met Intersectorale toegangspoort, en buitendiensten)		2018	**0**																	
JWZ: afd. Strategie en ondersteunende diensten		2018	**0**																	
JWZ: Diensten van de administrateur-generaal (met JO-lijn)		2018	**0**																	
JONGERENWELZIJN - TOTAAL	**10**	2018	**10**	**2**	**1**	**1**	**1**	**0**	**2**	**1**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
ZG: Agentschap Zorg en Gezondheid	3	2018	**3**						1							2				
ZG: Vlaamse Sociale Bescherming	10	2018	**10**	5									1			4				
ZG: Vlaamse Zorgkas	2	2018	**2**	1												1				
ZORG EN GEZONDHEID (ZG) - TOTAAL	**15**	2018	**15**	**6**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**7**	**0**	**0**	**0**	**0**
DEP: afd. Zorginspectie	5	2018	**7**				1		2		1		1	2						
DEP: afd. Justitiehuizen-VCET	7	2018	**9**	1	2				2	1	2			1						
DEP: afd. Welzijn en Samenleving: Leefvergoeding ET	1	2018	**1**													1				
DEP: afd. Beleidsontwikkeling		2018	**0**																	
DEP: afd. Beleidsinformatie, Communicatie en Kennis	3	2018	**6**							3				3						
DEP: afd. HR en Organisatie: Personeelsklachten (van Ministerie WVG + VAPH)	1	2018	**1**						1											
DEP: Diensten Secretaris-Generaal		2018	**0**																	
VIPA + VASGAZ		2018	**0**																	
DEPARTEMENT WVG (+ VIPA + VASGAZ) - TOTAAL	**17**	2018	**24**	**1**	**2**	**0**	**1**	**0**	**5**	**4**	**3**	**0**	**1**	**6**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**
KABINET WVG: Werking kabinet - TOTAAL	**12**	2018	**17**		**4**							**3**	**2**			**8**				

7 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2018: EERSTE LIJN KLACHTEN EN DOORVERWIJZINGEN VAN KLACHTEN

7.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2018: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

Website: https://www.kindengezin.be/

Globaal klachtenbeeld 1e lijn en doorverwijzingen: Over de dienstverlening

Het agentschap Kind en Gezin biedt haar dienstverlening aan op de domeinen van kinderopvang, preventieve gezinsondersteuning, en adoptie.

Voor de **kinderopvang** neemt het agentschap Kind en Gezin de **rol van de regie** op. De concrete dienstverlening van de kinderopvang wordt Immers door particuliere- of overheidsinitiatiefnemers opgenomen (bv. een gemeente).

Voor de **preventieve gezinsondersteuning** is Kind en Gezin meer uitgesproken aanwezig bij de burger, dit is het jonge gezin.

Sinds midden 2015 heeft de klachtendienst zijn formele procedure klachtenbehandeling langs de zijlijn geparkeerd om zo de benadering van de klachtenbehandeling volgens 4 principes te benaderen. Deze principes zijn: **Eigenaarschap, Participatie, Klantgerichtheid en Verbindend communiceren**. Dit traject is vanaf 2016 ingezet en in 2017 en 2018 ten volle verdergezet.

Omdat de dienstverlening van Kind en Gezin zo dicht mogelijk bij de gezinnen wil blijven, is het aangewezen dat de betrokken diensten van Kind en Gezin de ongenoegens over hun dienstverlening eerst zelf opnemen, in dialoog met de gezinnen.
De klachtendienst van Kind en Gezin wil hierbij een beroep doen op het 'eigenaarschap' van de betrokken dienstverlener die deel uitmaakt van een dienstverlenend team. Het betrokken team ontwikkelt hierdoor een doorgedreven vorm van zelfsturing om alzo met dit ongenoegen aan de slag te gaan. Dit resulteert in een hoge vorm van klantgerichtheid waarbij de burger als klant van deze overheidsdienst nauw wordt betrokken bij het herstellen van een negatief ervaren dienstverlening (herstel via participatie).

Uitingen van ontevredenheid zijn niet per definitie een teken dat iets verkeerd loopt en waarop een formele klachtenprocedure moet worden toegepast. Het zijn eerder signalen van klanten die aangeven dat men over een bepaalde dienstverlening niet tevreden is. Aan die signalen dient Kind en Gezin de nodige aandacht te geven.
Pas als de dienstverlener geen passende reactie op die signalen geeft, groeit de ervaring van de klanten uit tot een formele klacht en komt de klachtendienst van Kind en Gezin tussen om na te gaan welke dienstverlening niet goed verlopen is en hoe dit kan worden verholpen.

Het aantal formele klachten wil het agentschap Kind en Gezin zo laag mogelijk houden. Niet omdat Kind en Gezin niet over klachten wil spreken, maar omdat ouders anders de potentiële herstelmogelijkheden zouden missen om in tevredenheid weer verder te kunnen. Om die reden investeert de klachtendienst van Kind en Gezin in de eerste plaats volop in de **conciliërende behandeling van klachten via een dialoog tussen de ouders en de dienstverlener**.

In 2018 heeft de klachtendienst van Kind en Gezin geen enkele melding van **personeelsklachten** ontvangen. Dit houdt klaarblijkelijk in dat de interne kanalen van het agentschap behoorlijk functioneren waardoor het ongenoegen op dit basisniveau tussen de betrokkenen tot ieders tevredenheid kan worden uitgeklaard.

Globaal klachtenbeeld 1e lijn en doorverwijzingen: Over de klachtenbehandeling

In 2018 registreerde de klachtendienst van Kind en Gezin **296 eerstelijnsklachten**. 36% of **106 eerstelijnsklachten** werden **conciliërend** opgenomen, iets meer dan de helft (57%) of **170 eerstelijnsklachten** werden via de **formele klachtenprocedure** opgenomen, en voor 2% (6 klachten) stelde de klachtendienst vast dat de initiële klacht door de indiener werd **ingetrokken**. Aangezien de klachtendienst niet actief de reden van de intrekking bevraagt (meestal komt dit via e-mail toe), kan de mogelijke beweegreden voor de intrekking niet worden weergegeven.

De klachten met een formele klachtenbehandeling

Van de 170 klachten met een formele klachtenbehandeling zijn vier vijfden of **135 klachten niet-ontvankelijk**, waarvan 88 % (120 klachten) betrekking heeft op de regelgeving of op het beleid. Deze 'beleidsklachten' hebben twee topics over de kinderopvang: het IKT-tarief en de respijtdagen.

Binnen de formele klachtenbehandeling hebben de **35 ontvankelijke klachten** betrekking op één of andere vorm van dienstverlening zoals het verstrekken van informatie, te lang wachten, onvriendelijke bejegening, … 14 klachten kregen de eindbevinding '**gegrond**'.

De klachten met een conciliërende klachtenbehandeling

Over de aangemelde situaties die **conciliërend** worden opgenomen, doet de klachtendienst verder geen uitspraak. De inhoudelijke behandeling ligt immers volledig bij de betrokken dienstverlenende dienst van het agentschap Kind en Gezin (zie supra). De klachtindiener wordt in de schriftelijke ontvangstmelding op de hoogte gebracht van het verder praktisch verloop van de klachtenbehandeling. Hierbij wordt hij ook geïnformeerd wanneer hij niet tevreden is ondanks de geleverde inspanningen, hij steeds bij de klachtendienst kan terugkomen.

De conciliërende behandeling situeert zich hoofdzakelijk op het vlak van de **eigen preventieve gezinsondersteuning** (contacten tussen de regioverpleegkundigen en de jonge gezinnen). Verder situeert de conciliërende behandeling zich op het domein van de IKT-dienst (inkomenstarief: kostprijs van de kinderopvang op basis van het inkomen), de Kind en Gezin-Lijn, het klantenbeheer kinderopvang (contacten tussen Kind en Gezin en de organisatoren kinderopvang), en de ICT-website. Dit zijn één voor één diensten die in direct contact met de burger staan.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap Kind en Gezin werden in het werkjaar 2018 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender- of discriminatie**klachten behandeld.

7.2 Globaal klachtenbeeld 2018: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

Website: https://www.vaph.be/

Globaal klachtenbeeld 1e lijn en doorverwijzingen: Over de klachtenbehandeling

De categorieën in het registratiesysteem van het VAPH werden begin 2018 aangepast. Het vorige rapportagesysteem registreerde deels op niveau van het proces (aanvraagprocedure, communicatie) en deels op niveau van de soort ondersteuning (persoonlijke-assistentiebudget, hulpmiddelen). Naar aanleiding van de invoering van persoonsvolgende financiering werd beslist de klachten te registreren op de vorm van ondersteuning waarvoor een persoon met een handicap bij het VAPH terecht kan (individuele materiële bijstand, persoonsvolgend budget, persoonlijke-assistentiebudget). Daarnaast registreert het VAPH nog klachten over de erkenning handicap, en personeelsklachten. Binnen elke vorm van ondersteuning werd de registratie verder verfijnd naar klachten over de aanvraagprocedure, de inhoud van de beslissing, de wachttijd, …

Op basis van de cijfers zou men kunnen concluderen dat het aantal Eerste Lijn klachten in 2018 is gedaald ten opzichte van het aantal Eerste Lijn klachten in 2017 (2018: 79; in 2017: 99).

Deze conclusie moet enigszins genuanceerd worden. In 2017 registreerde het VAPH binnen de Eerste Lijn klachten 26 dezelfde klachten over de vermindering van de ondersteuning door een vergunde zorgaanbieder naar aanleiding van de transitie van de geboden ondersteuning naar een persoonsvolgend budget. Deze personen kregen allemaal hetzelfde antwoord. Hoewel het aantal klachten in 2018 lager ligt, zijn het wel allemaal verschillende klachten zodat enigszins kan gesteld worden dat het aantal klachten ongeveer gelijk is gebleven.

Omdat de grote meerderheid van de klachten betrekking heeft op **individuele materiële bijstand** en **persoonsvolgende financiering** heeft het VAPH ervoor gekozen om **de focus van haar klachtenrapport over het werkjaar 2018 op deze klachten te leggen.**

Het VAPH heeft ook dit werkjaar maximaal geprobeerd om **verzoening na te streven**. Bovendien heeft het VAPH in haar klachtenbehandeling er steeds naar gestreefd personen met een handicap maximaal te informeren over de persoonsvolgende financiering en hun eventuele mogelijkheden.

Het VAPH ontving **79 Eerste Lijn klachten** waarvan 9 niet-ontvankelijke klachten en 70 ontvankelijke klachten.
Iets minder 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 **13 klachten doorverwezen naar diensten buiten het beleidsdomein**. Doordat het VAPH binnen haar doelgroep een sterke merknaam heeft, kloppen personen met een handicap ook aan bij 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 **3 klachten doorverwezen naar de Vlaamse Sociale Bescherming** (bij het agentschap Zorg en Gezondheid). Dit betrof onder andere klachten over het basisondersteuningsbudget.

Er werd ook een klacht opgenomen in coördinatie met de Vlaamse Sociale Bescherming waarbij de Vlaamse Sociale Bescherming instond voor het antwoord aan de verzoeker.

Het VAPH ontving echter ook **19 meldingen over Eerste Lijn thema's zoals onder andere communicatie**, doelgroepen multidisciplinaire teams, misbruik van het persoonsvolgend budget 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 werden in 2018 vier Eerste Lijn klachten in externe Tweede Lijn behandeld door de Vlaamse Ombudsdienst.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van de Vlaamse Sociale bescherming werden in het werkjaar 2018 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender- of discriminatie**klachten behandeld.

Aanbevelingen/Opmerkingen van de Vlaamse Ombudsdienst in zijn jaarverslag 2017:

In zijn jaarrapport 2017 maakte de Vlaamse Ombudsdienst een opmerking dat verzoekers aanklagen dat ze principieel een persoonsvolgend budget toegewezen kregen, maar zonder zicht op de termijn waarbinnen het hen toegewezen budget effectief beschikbaar zal zijn.

Het VAPH kan op dit moment helaas geen informatie geven over de te verwachten wachttijd voor de terbeschikkingstelling van een persoonsvolgend budget. Er zijn verschillende factoren, zoals de grootte van de uitstroom, het aantal nieuwe aanvragen, en de omvang van het uitbreidingsbeleid die een invloed hebben op de wachttijden. Dit zorgt ervoor dat er voorlopig geen eenduidige inschatting gemaakt kan worden over de te verwachte wachttijden.

Het VAPH treft wel de nodige **voorbereidingen om in 2019** personen die wachten in de prioriteitengroepen 1 en 2 via mijnvaph.be bijkomende informatie ter beschikking te stellen over o.m. het aantal wachtenden in elke prioriteitengroep en de plaats van de betrokkene in de desbetreffende prioriteitengroep. Zij hoopt door in de toekomst open te communiceren over de plaats, het aantal wachtenden, en de budgetten die in de periode van het vorig jaar werden toegekend, wachtenden enig perspectief te bieden over wanneer ze over hun persoonsvolgend budget kunnen beschikken. Het VAPH zal dit echter enkel kunnen realiseren indien zij op de hoogte is van de omvang van het uitbreidingsbeleid.

7.3 Globaal klachtenbeeld 2018: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Jongerenwelzijn

Website: http://wvg.vlaanderen.be/jongerenwelzijn/

Globaal klachtenbeeld 1e lijn en doorverwijzingen: Over de dienstverlening

Naast het subsidiëren en erkennen van private voorzieningen (afdeling Voorzieningenbeleid), organiseert het agentschap Jongerenwelzijn zelf ook hulp- en dienstverlening (de afdeling Continuïteit en Toegang - **ACT**, de afdeling Ondersteuningscentra Jeugdzorg en Sociale Diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening - **OSD**, en de afdeling Gemeenschapsinstellingen - **GI**). De intersectorale toegangspoort, die ressorteert onder de afdeling ACT, indiceert cliënten naar niet rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp.
Consulenten 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', 'Ruiselede' en 'Wingene', en GI 'De Grubbe' in Everberg) en het Vlaams detentiecentrum 'De Wijngaard' in Tongeren, organiseren opvang, begeleiding en onderwijs aan jongeren in een gesloten setting. Het gaat hier over **dienstverlening op de 'eerste lijn' van Jongerenwelzijn**.
(In het Vlaams Detentiecentrum 'De Wijngaard' kunnen minderjarigen geplaatst worden die uithanden zijn gegeven. Uithandengeving kan door de jeugdrechter worden uitgesproken wanneer het gaat over jongeren die 16 of 17 jaar waren op het moment van het plegen van zeer ernstige feiten en wanneer de jeugdrechter oordeelt dat de bestaande maatregelen binnen de jeugdhulp niet meer kunnen helpen (het huidig artikel 57bis van de Wet van 8 april 1965 betreffende de jeugdbescherming).

Globaal klachtenbeeld 1e lijn en doorverwijzingen: Over de klachtenbehandeling

Binnen het agentschap Jongerenwelzijn situeert JO-lijn zich als de informatie- en de klachtenlijn van het agentschap. JO-lijn heeft in het werkjaar 2018 in totaal 825 contactnames gehad die als volgt kunnen verdeeld worden onder de informatie- en de klachtenlijn.

JO-lijn	2018
Informatielijn JO-lijn	575
Klachtenlijn JO-lijn	250
Totaal	825

Informatielijn van de JO-lijn

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 alleen willen 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 doordat verschillende emoties die de bovenhand hebben, kan JO-lijn in een hulpverleningsgesprek de keuze maken om eerst in te gaan op de verschillende emoties alvorens een advies te formuleren.

Wanneer de informatievragen wel betrekking hebben op Jongerenwelzijn, is er de volgende opsplitsing:

- Publicaties: op vraag van de melder toezenden van publicaties en/of brochures;
- Informatie geven: op vraag van de melder de werking van Jongerenwelzijn of van 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 hiermee best oplossingsgericht aan de slag gaat.

Voor 2018 ziet de opdeling van de **informatievragen** er als volgt uit:

JO-lijn Informatielijn		**2018**
Infolijn die **geen** betrekking heeft op Jongerenwelzijn met:		
1. Advies vragen:	117	252
2. Hulpverleningsgesprekken:	36	
3. Infovragen:	99	
Infolijn **wel** over Jongerenwelzijn:		
1. Infovragen:	208	380
2. Coaching van melder:	109	
3. Vragen naar publicaties:6	63	
Totaal informatielijn		**632**

De informatielijn verwerkt de vragen die rechtstreeks bij JO-lijn terecht komen. Vragen die in eerste instantie bij de medewerkers van de verschillende afdelingen van Jongerenwelzijn toekomen, worden in principe daar afgehandeld en opgevolgd. Deze contactnames worden hier dan ook niet mee opgenomen in de registratie.

In 2018 nam men 632 keer contact op met de informatielijn van JO-lijn. Dit betekent **een daling van 185 meldingen** ten opzichte van 2017 (817 totaal). Jongerenwelzijn ziet in 2018 een **opmerkelijke daling van het aantal gevoerde coachinggesprekken** t.o.v. 2017. In 2018 voerde JO-lijn 109 coachinggesprekken t.o.v. 2017 waar het aantal 140 bedroeg. JO-lijn vindt deze coachinggesprekken een grote meerwaarde hebben bij de klachtenbehandeling. Dit blijft een intensieve vorm van werken, maar enerzijds op aangeven van de Vlaamse Ombudsman, en anderzijds omdat het agentschap Jongerenwelzijn in de JO-lijn deze visie ondersteunt, werd in 2018 nog extra ingezet op coachend en verbindend werken.

Klachtenlijn van de JO-lijn

Naast de functie van informatielijn 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/verbindend)** 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 consulent om door middel van verduidelijkingen de situatie doorzichtiger te maken voor de cliënt;
- Conciliërende klachtenbehandeling: in samenspraak met de melder en de betrokken hulpverlener /consulent, is JO-lijn katalysator i.f.v. een gesprek met een bemiddelende derde;
- Formele klachtenbehandeling: dit betreft de klachtenafhandeling zoals voorgeschreven is in het klachtendecreet;
- Klacht over een 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 zelf;
- Interne tweedelijnsklacht: dit betreft een klacht over een private voorziening waarbij een inspectieopdracht wordt gegeven aan het agentschap Zorginspectie (van het Departement WVG), die daarna verder afgehandeld wordt door het agentschap Jongerenwelzijn.

Voor 2018 ziet de opdeling van de klachtenbehandeling er als volgt uit:

JO-lijn Klachtenlijn	**2018**
Oriëntering	111
Verbindend werken	41
Conciliërende klachtenbehandeling	3
Formele klachtenbehandeling (inclusief intrekking en stopzetting) 1ste lijn	45
Klachten over private voorzieningen	43
Interne tweedelijnsklachten	6
Totaal klachtenlijn	**249**

In 2018 behandelde JO-lijn als klachtenlijn nagenoeg 250 contactnames. 111 keer werd via een oriënterend gesprek een oplossing aangereikt voor een beginnend ongenoegen. Bij 41 meldingen kon JO-lijn door middel van verduidelijking en het transparanter maken van de situatie een (beginnend) ongenoegen ombuigen en afleiden van een verdere klachtenbehandeling. Verder waren er 45 formele eerstelijnsklachten, 3 contactnames werden conciliërend afgehandeld.

43 klachten betroffen **private voorzieningen** waar de melders in eerste instantie doorverwezen werden naar de interne klachtenprocedure van de betreffende voorziening.
Voor 6 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. Net zoals in 2017 wordt het inspectieverslag door de afdeling Zorginspectie rechtstreeks aan de melder bezorgd. Uiteraard kan de melder nog steeds terecht bij de JO-lijn voor een toelichting indien hij dit wenst.
Net als in 2017 maakte in 2018 geen enkele melder gebruik van deze mogelijkheid.
Het nieuwe Toezichtsdecreet WVG van 19/01/2018 (houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid) biedt vanaf 01/01/2019 aan de klachtindiener de mogelijkheid om binnen de 14 kalenderdagen te reageren op het ontwerp van inspectieverslag. Voorheen werd deze mogelijkheid enkel

geboden aan de geïnspecteerde voorziening/dienst. Deze reactiemogelijkheid dient om eventuele fouten of onduidelijkheden recht te zetten. Wanneer in een reactie op het ontwerpverslag op fouten wordt gewezen, is het van belang dit zo goed mogelijk te onderbouwen, bijvoorbeeld door bewijsstukken aan te leveren.

JO-lijn stelt vast dat er op alle deelaspecten van zowel de informatielijn als van de klachtenlijn een opmerkelijke daling is van het aantal contactnames. Dit is enerzijds een positieve tendens, anderzijds blijft de JO-lijn volop inzetten op het coachend werken, wat arbeidsintensief blijft. Een mogelijke verklaring voor de dalende cijfers kan ook aan het feit liggen dat JO-lijn '**veelmelders**' afhoudt wiens klacht door de JO-lijn reeds werd behandeld maar toch aanhoudend blijven beroep doen op JO-lijn.

Samenvattend
De interventies door JO-lijn gebeuren in hoofdzaak telefonisch en per e-mail.

Binnen de eerstelijnsklachtenbehandeling van het agentschap Jongerenwelzijn heeft de JO-lijn in het werkjaar 2018 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender- of discriminatie**klachten behandeld.

Vergeleken met de vorige rapportage over het werkjaar 2017 is er een opmerkelijke daling van het aantal contactnames bij zowel de informatielijn (van 817 in 2017 naar 632 in 2018), als bij de klachtenlijn (van 505 in 2017 naar 249 in 2018).
JO-lijn verklaart dit enerzijds door het feit dat er in het werkjaar 2018 een personeelstekort bij JO-lijn was. Hierdoor werd de registratie meer naar de achtergrond verschoven om zo de kwaliteitsvolle contacten met melders en de klachtenafhandelingen te kunnen behouden. Bijkomend zorgde het personeelstekort ervoor dat de permanentieregeling een groot deel van het werkjaar 201d8 werd ingeperkt en de melders dus minder momenten kregen om JO-lijn te contacteren.
Anderzijds heeft JO-lijn tot 2 maal toe een nieuw registratiesysteem in gebruik genomen. Dit ging gepaard met verschillende kinderziektes waardoor er lacunes ontstonden in de registratie.

Het coachen van melders en het oplossings- en herstelgericht werken blijft de basishouding van de klachtenbehandelaars bij JO-lijn. Net als in 2017 stellen de Jo-lijnmedewerkers vast dat de melders dit ten zeerste op prijs stellen. Vaak is het voor de melder al voldoende dat de JO-lijnmedewerker de tijd neemt om te luisteren naar het verhaal van de melder. Het tonen van empathie enerzijds maar ook de directheid en transparantie anderzijds wordt door de melders als correct en positief ervaren.

Sinds september 2018 heeft JO-lijn definitief de permanentie op dinsdag geschrapt. Hier werd voor gekozen om de teamvergadering en de casebesprekingen efficiënter en intensiever te kunnen laten doorgaan.

In september 2018 verwelkomt JO-lijn een nieuwe medewerker.

In december 2018 werd een nieuw en definitief registratiesysteem in gebruik genomen waardoor de JO-lijn hoopt in 2019 kwaliteitsvoller en transparanter te kunnen registreren.

7.4 Globaal klachtenbeeld 2018: 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/

Globaal klachtenbeeld 1e lijn en doorverwijzingen: Over de dienstverlening

De dienstverlening van Zorg en Gezondheid is vooral gericht op professionele klanten zoals zorgvoorzieningen en preventie-organisaties. Zorg en Gezondheid ontvangt nauwelijks tot geen klachten over deze dienstverlening. In 2018 kreeg Zorg en Gezondheid er geen nieuwe dienstverlening bij. 2018 stond wel in het teken van voorbereidingen om nieuwe bevoegdheden uit de zesde staatshervorming op te nemen vanaf 2019.

Globaal klachtenbeeld 1e lijn en doorverwijzingen: Over de klachtenbehandeling

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 hiervoor 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.

Zorg en gezondheid ontving in 2018 slechts **11 eerstelijnsklachten**. Zoals steeds gingen de meeste van die klachten (7 van de 11) over de erkenning van **zorgberoepen** (een te lange behandeltermijn). Daarvan werden vijf klachten als niet-ontvankelijk beoordeeld omdat ze gaan over een federale bevoegdheid (de 'attractiviteitspremie' voor verpleegkundigen met een bepaalde beroepstitel). De verzoekers kregen wel een antwoord van Zorg en Gezondheid.

Het aantal klachten over de erkenningen van zorgberoepen blijft opvallend laag, gezien het groot aantal erkenningsvragen per jaar (ongeveer 20.000 aanvragen per jaar). Dit getuigt van een klantvriendelijke dienstverlening.

Een klacht ging over het niet toewijzen van een NMR-dienst (met een Nucleaire Magnetische Resonantie Tomograaf) aan een ziekenhuis.

Naast de voormelde 8 klachten, ontving Zorg en Gezondheid **3 andere eerstelijnsklachten** over de werking van het agentschap (over de koninklijke academie en over het HPV-vaccin tegen baarmoederhalskanker). Ze waren alle 3 ontvankelijk.

Binnen de eerste lijn klachtenbehandeling van het agentschap Zorg en Gezondheid werden in het werkjaar 2018 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender- of discriminatie**klachten behandeld.

Doorverwezen klachten naar de bevoegde instantie

Verzoekers worden gevraagd een klacht **over een erkende zorgvoorziening of preventieorganisatie** altijd eerst in te dienen bij de voorziening of de 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.

Af en toe ontvangt Zorg en Gezondheid klachten over **zelfstandige zorgverleners** zoals huisartsen of tandartsen. Het gaat dan voornamelijk om klachten over de uitoefening van het beroep of over de organisatie van de wachtdienst. Deze worden allemaal doorverwezen naar de organisaties die instaan voor de klachten over die beroepsgroep (bv. provinciale geneeskundige commissie (van de federale overheid Volksgezondheid), orde van de beroepsgroep (federale overheid Volksgezondheid), huisartsenkring (erkenning door Zorg en Gezondheid)). In 2018 werden zo **14 klachten** doorverwezen.

Zorg en Gezondheid verwees **11 klachten over ziekenhuizen** door naar de bevoegde instanties (bv. naar de Orde der artsen, naar een ziekenfonds, … zie infra bij het 'Klachtenbeeld').

Het agentschap ontving **13 klachten over diensten voor thuisverpleging** die werden doorverwezen naar de Dienst voor Geneeskundige Evaluatie en Controle (DGEC) van het RIZIV. Ze gingen voornamelijk over de kwaliteit van de zorgen of het gedrag van de verpleegkundigen ten aanzien van hun patiënten.

Vlaamse Sociale Bescherming

Website: http://www.vlaamsesocialebescherming.be/

Globaal klachtenbeeld 1e lijn en doorverwijzingen: Over de dienstverlening

Met het decreet van 24 juni 2016 is het Agentschap voor Vlaamse Sociale Bescherming (Agentschap VSB) opgericht als een intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid. 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 dienstverlening van dit agentschap bleef in 2018 ongewijzigd.

2018 stond in het teken van de voorbereiding van de uitbreiding van de Vlaamse sociale bescherming bij het agentschap Zorg en Gezondheid in 2019, wanneer ook mobiliteitshulpmiddelen en de financiering van residentiële ouderenzorg een onderdeel van de Vlaamse sociale bescherming zullen worden.

Globaal klachtenbeeld 1e lijn en doorverwijzingen: Over de klachtenbehandeling

De afdeling Vlaamse Sociale Bescherming heeft in totaal **32 eerstelijnsklachten** ontvangen. Van de 32 ingediende klachten zijn er 20 ontvankelijk.

Van deze **20 ontvankelijke eerstelijnsklachten** zijn er 10 gegrond. Deze konden bij de behandeling ervan alle opgelost worden.

- 8 ontvankelijke klachten handelen over het **zorgbudget voor ouderen met een zorgnood**, de nieuwe benaming voor de vroegere federale tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAB) waarvan de bevoegdheid overkwam naar Vlaanderen ingevolge de 6de Staatshervorming.
- 7 ontvankelijke klachten handelen **over de administratieve geldboete** die opgelegd werd naar aanleiding van openstaande (niet betaalde) zorgpremies.
- 3 ontvankelijke klachten betreffen de mogelijkheid tot een **verminderde zorgpremie**.
- Eén ontvankelijke klacht betreft het **verlies van het zorgbudget** voor personen met een handicap (het basisondersteuningsbudget).
- Een andere ontvankelijke klacht betreft de toekenning van het **zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden** (de zorgverzekering).

De niet-ontvankelijke klachten (12) gaan meestal over het moeten betalen van de **boete**. Verzoekers met een klacht over de boete moeten eerst de daarvoor voorziene bezwaarprocedure doorlopen.

Over de klachtenrapportage van het agentschap Zorg en Gezondheid in het jaarverslag 2017 van de Vlaamse Ombudsdienst:
Zoals de Vlaamse ombudsman terecht aanhaalde in zijn jaarverslag 2017 vermeldt het klachtenjaarrapport WVG over het agentschap Zorg en Gezondheid geen klachtenaantallen die de zorgkassen zelf ontvangen. Het uitvoeringsbesluit van 30/11/2018 bij het decreet Vlaamse sociale bescherming (van 18/05/2018) voorziet wel dat de zorgkassen **vanaf 2019** een eigen **ombudsfunctie** installeren en een jaarlijks rapport opstellen over de klachten die ze ontvangen (zie ook infra bij de Verbeteracties). De afdeling Vlaamse Sociale Bescherming kan, eventueel op vraag van de Vlaamse ombudsman, deze jaarverslagen opvragen ter controle, maar zal dat niet systematisch doen.

De Vlaamse ombudsman signaleerde ook vragen te krijgen over de **verrekening van schenkingen en verkopen** bij de bepaling van hun inkomen voor het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood. De berekening van het inkomen bij het zorgbudget ouderen is echter zeer complex en schenkingen en verkopen zijn daar slechts één onderdeel van. Daarom geeft het agentschap Zorg en Gezondheid op de website van de Vlaamse sociale bescherming het advies aan de aanvrager om zich **bij zijn aanvraag voor zijn zorgbudget te laten begeleiden door** de dienst maatschappelijk werk van zijn ziekenfonds of van het OCMW, of door de maatschappelijk werker van de gemeente.
Website: http://www.vlaamsesocialebescherming.be/je-gezondheidstoestand-of-je-inkomen-wijzigt.

Binnen de eerste lijn klachtenbehandeling van de Vlaamse Sociale Bescherming werden in het werkjaar 2018 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender- of discriminatie**klachten behandeld.

Vlaamse Zorgkas

Website: https://www.vlaamsezorgkas.be/

Globaal klachtenbeeld 1e lijn en doorverwijzingen: 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 in 2018 meer dan 500.000 leden.

Globaal klachtenbeeld 1e lijn en doorverwijzingen: Over de klachtenbehandeling

De Vlaamse Zorgkas ontving in 2018 slechts **8 eerstelijnsklachten**. Die waren alle 8 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 8 klachten waren er 2 gegrond (over een te lange wachttijd; over een dubbele aansluiting).

De ongegronde klachten gaan bijna altijd over mensen die menen dat ze de zorgpremie niet hoeven te betalen of die zich niet willen aansluiten bij de Vlaamse sociale bescherming. De verzoekers kregen telkens uitleg over de wetgeving en de verplichte aansluiting.

Binnen de eerste lijn klachtenbehandeling van de Vlaamse Zorgkas werden in het werkjaar 2018 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender- of discriminatie**klachten behandeld.

7.5 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2018: 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

Globaal klachtenbeeld 1e lijn en doorverwijzingen: Over de dienstverlening

2018 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.

Op 19 januari 2018 is het nieuwe '***toezichtsdecreet WVG***' afgekondigd (decreet houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid) dat het vernieuwde kader schept waarbinnen Zorginspectie haar inspecties uitvoert in de welzijns- en gezondheidsvoorzieningen.

In uitvoering van dit decreet nam de Vlaamse Regering op 7 december 2018 het besluit tot bepaling van de inlichtingen van het verslag, het opleggen van concrete beschermende maatregelen, het delen van gegevens, documenten en informatiedragers en het opleggen van een administratieve geldboete (publicatie in het Belgisch staatsblad van 9 januari 2019).

Het toezichtsdecreet WVG geeft vanaf 1 januari 2019 ***aan de klachtindieners*** de reactiemogelijkheid op de ontwerpen van klachteninspectieverslagen, net zoals die al bestond voor de geïnspecteerde welzijns- en gezondheidsvoorzieningen. Ook zullen de klachtindieners daarna het definitief klachteninspectieverslag van Zorginspectie toegestuurd krijgen.

De opdracht van de **afdeling Justitiehuizen** (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 Justitiehuizen. Het betreft zowel gerechtelijke overheden, als administratieve overheden die behoren tot de federale Staat. Intussen werd in 2018 het voorstel van nieuw *'decreet houdende de justitiehuizen en de juridische eerstelijnsbijstand'* ingediend in het Vlaams Parlement. Dit voorstel van decreet is in januari 2019 nog in bespreking in de Commissie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

In 2018 heeft de afdeling Justitiehuizen verder gewerkt aan het uitwerken van een klachtenmanagement. Naast de formele, schriftelijke klachtenprocedure werden ook andere mogelijkheden van klachtenafhandeling nader onderzocht. Een interne werkgroep werkte hieraan 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 eerstelijnsbijstand. Het nieuwe kader voor de juridische eerstelijnsbijstand is opgenomen in het voormelde ontwerp van '*decreet houdende de justitiehuizen en de juridische eerstelijnsbijstand'* waarvan de parlementaire bespreking nog lopende is.

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 werd geïntegreerd in het **gemeenschappelijk Dienstencentrum Personeelsadministratie (DCPA)** vanaf 1 januari 2018. De HR-opdrachten vormen onderdeel van **de nieuwe afdeling 'HR en Organisatie'** van het Departement WVG vanaf begin 2018.

Globaal klachtenbeeld 1e lijn en doorverwijzingen: Over de klachtenbehandeling

Het Departement WVG heeft in 2018 **in totaal 81 klachten ontvangen** tegenover 80 in het vorig werkjaar 2017, dus een status quo.
In 2018 heeft het Departement WVG (incl. VIPA en VASGAZ) **27 eerstelijnsklachten** afgehandeld over de eigen dienstverlening waaronder 2 ingetrokken klachten (tegenover 29 in 2017), dus ook een status quo.
Voor de opdrachten van de Justitiehuizen zijn er **7 eerstelijnsklachten** in 2018 waaronder 2 ingetrokken klachten (ook 7 in 2017). Hieronder zijn er **4 klachten** over de maatschappelijke onderzoeken in de burgerrechtelijke opdrachten (tegenover 3 in 2017) waarvan er 3 afgesloten onderzoeken betreffen waardoor er geen herstel van de dienstverlening meer mogelijk is. Het totaalcijfer omvat ook 1 klacht over de begeleiding van een justitieassistent van een justitiabele bij een vrijheid op proef onder voorwaarden bij internering.
Voor het VCET zijn er **6 eerstelijnsklachten** in 2018 (tegenover 3 in 2017), wat een lichte stijging is. De klachten hebben meestal ook met communicatie te maken.
Zorginspectie handelde **8 eerstelijnsklachten** af in 2018 (tegenover 15 klachten in 2017), wat bijna een halvering is. Hiervan bleken 5 klachten (deels) gegrond. De klachten slaan op de sectoren kinderopvangvoorzieningen (5), de woonzorgcentra (2), en 1 klacht is door een ziekenhuisdirectielid ingediend.
De HRO-afdeling van het departement die de **personeelsklachten** behartigt, ontving **2 personeelsklachten** in 2018 (ook 2 in 2017), naast 3 door te verwijzen personeelsklachten waarvan er 2 ingetrokken werden. Sinds 2010 tot 2018 varieerde het aantal personeelsklachten van 2 tot 7 klachten op jaarbasis.

Er werden ook **3 IT-website incidenten als eerstelijnsklacht** ingediend in 2018 die snel een oplossing kregen.
Er was ook **1 klacht** over een achterstallige betaling van een leefvergoeding elektronisch toezicht die eveneens snel opgelost werd.

Voor **VIPA** waren er geen klachten in 2018 (idem in 2017), en evenmin voor de 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: **52 doorverwijzingen** in het werkjaar 2018 en **2** ingetrokken doorverwijzingen van personeelsklachten (tegenover 47 in 2017), wat een lichte stijging is. De stijging is iets hoger als men rekening houdt met eenzelfde klachtindiener die in 2018 slechts 3 klachten indiende tegenover 11 klachten in 2017.

Hiervan werden **29** klachten doorverwezen naar instanties buiten het beleidsdomein WVG (27 in 2017), en **23** klachten naar de bevoegde entiteiten van het beleidsdomein WVG (20 in 2017).

Eén trend of een terugkerend item blijft het **communicatie-aspect** in de diverse geledingen van de dienstverlening van het Departement WVG (bij Zorginspectie, de Justitiehuizen, het VCET, …). De klachtelementen geven aan dat de communicatie tussen burgers en overheid per definitie soms niet helder begrepen wordt en dat deze stoornissen breder voorkomen dan in het Departement WVG. In de maatschappelijke onderzoeken (burgerrechtelijke opdrachten) is ook een verschil in visie van de betrokken partijen tegenover de benadering van de justitiehuizen aanwezig zoals ook in de vorige jaren al merkbaar was.

Het aantal **(deels) gegronde eerstelijnsklachten (17) bedraagt 68%** van het aantal ontvankelijke klachten (25) (tegenover 48% of 12 gegronde klachten in 2017). Voor **11 klachten of 65%** van de gegronde klachten is een **oplossing (of deels)** bereikt (tegenover 58% of 7 opgeloste klachten in 2017). 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.

De **gemiddelde antwoordtermijn** voor eerstelijnsklachten en doorverwijzingen van klachten is **14 dagen** in 2018 (19 dagen in 2017). Dit is ook de gemiddelde termijn voor alle klachten want er waren **geen interne tweedelijnsklachten** in het Departement WVG in dit werkjaar. Voor de eerstelijnsklachten alleen varieert de gemiddelde antwoordtermijn tussen 35 en 40 kalenderdagen.

In het werkjaar 2018 bereikten **4 eerstelijnsklachten** het Departement WVG via doorzending door de Vlaamse Ombudsdienst (3 in 2017). Twee klachten betreffen het Forensisch Psychiatrisch Centrum Antwerpen, 1 klacht gaat over de dienstverlening van het VCET, en 1 onduidelijke klacht over vrijheid op proef bij internering.

Klachten over grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), of **gender**- of **discriminatie**klachten:
In 2018 heeft het Departement WVG **6 eerstelijnsklachten** ontvangen met beweringen over discriminatie en grensoverschrijdend gedrag: 1 discriminatie-bewering in een personeelsklacht, 4 vermeldingen in klachten over justitiehuizen-VCET, en 1 racisme-bewering over een zorginspectiebezoek. Deze aanklachten werden na onderzoek **niet gegrond** bevonden.

7.6 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2018: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: KABINET WVG

Website Vlaanderen/Vlaamse Regering:

https://www.vlaanderen.be/nl/vlaamse-regering/vlaams-minister-van-welzijn-volksgezondheid-en-gezin

Globaal klachtenbeeld 1e lijn en doorverwijzingen: Over de klachtenbehandeling

In het werkjaar 2018 heeft het Kabinet WVG **18 eerstelijnsklachten** ontvangen en **15 klachten doorverwezen** buiten het beleidsdomein WVG. Dit is een lichte daling voor de eerstelijnsklachten ten opzichte van vorig jaar (22 in 2017; 12 doorverwijzingen in 2017).

De aard van de ontvangen klachten in 2018 is niet veranderd ten opzichte van de voorgaande jaren. De klachten gaan voornamelijk over de termijn waarop een klacht behandeld wordt en over ontevredenheid over het antwoord dat bezorgd werd aan de indiener. De **thema's** die aan bod komen hebben voornamelijk te maken met de actuele thema's in de media, met de beleidsbeslissingen van de Vlaamse Regering (bv. het groeipakket, de persoonsvolgende financiering van personen met een handicap), maar ook met persoonlijke vragen om uitleg van burgers, en met dossiers die betrekking hebben op de werking van de administraties of van welzijns- en zorgvoorzieningen zoals vragen over woonzorgcentra, de kinderopvang, …

In totaal werden er **15 klachten doorverwezen buiten WVG**. Het gaat hier voornamelijk over klachten die te maken hebben met thema's die niet onder de bevoegdheid vallen van het kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn. Deze klachten over de dienstverlening van andere beleidsdomeinen dan WVG worden doorgestuurd naar het bevoegde ministeriële kabinet, Vlaams of federaal. Klachten over het algemeen beleid worden vaak aan alle kabinetten gesteld. Deze klachten worden doorgestuurd naar het kabinet dat bevoegd is voor dat thema.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft voor 1 klacht contact opgenomen met het kabinet WVG. Deze klacht werd in eerste instantie behandeld door het kabinet maar de indiener was ontevreden over het antwoord en bleef het kabinet aanschrijven en heeft dan de klacht ook via de Vlaamse Ombudsdienst ingediend.

De klachten worden geformuleerd via e-mail, telefoon, of per brief. Er is een verschuiving naar e-mail en sociale media. Klachten die via sociale media worden geformuleerd, worden door de dienst communicatie van het kabinet gecoördineerd.

De gemiddelde antwoordtermijn (18 dagen) om klachten te behandelen is nagenoeg dezelfde gebleven als in de voorgaande jaren.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het kabinet WVG werden in het werkjaar 2018 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender-of discriminatie**klachten behandeld.

8 KLACHTENBEELD 2018 PER WVG-ENTITEIT: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZING VAN KLACHTEN

8.1 KLACHTENBEELD 2018: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

Klachtenbeeld: Niet-ontvankelijke klachten

Vier vijfden (van 170 klachten) of **135 klachten** zijn niet-ontvankelijk, waarvan 88 % betrekking heeft op de regelgeving of op het beleid.

Het eerste terugkerend klachtenbeeld in de klachten over regelgeving en beleid betreft de **50%-regel van de IKT-regelgeving** (inkomenstarief) **voor de kinderopvang**.
In zijn jaarverslag 2017 schreef de Vlaamse Ombudsdienst over de onvrede over de regelgeving over de inkomensgerelateerde kinderopvang in het formele klachtencircuit.

De 50%-regel betreft de ouderbijdrage die de ouders betalen voor hun kinderopvang wanneer de organisator van de kinderopvang met het IKT-systeem werkt. De berekening van de ouderbijdrage is bepaald in de regelgeving en wordt volgens die bepalingen toegepast op de IKT-aanvragen.

Voorheen was het mogelijk dat de ouderbijdrage werd aangepast wanneer het volledig gezinsinkomen met 20% daalde in vergelijking met het basisgezinsinkomen. De daling diende al ingezet te zijn, want het vormde de basis voor het nieuw te bepalen inkomenstarief.

In de huidige regelgeving wordt de 50%-regel gehanteerd op het niveau van slechts één ouder. Het inkomen van één ouder dient met minstens 50% te verminderen, terwijl het inkomen van de andere ouder stabiel moet blijven. De daling moet nog niet een feit zijn. Bv. een ouder heeft in januari de beslissing genomen om vanaf februari voltijds loopbaanonderbreking te nemen. De ouder kan het individueel verminderd tarief (IKT) omwille van een daling van het inkomen met minstens 50% reeds aanvragen in januari. Er wordt dan een korting toegekend van 25% op het reeds berekende tarief voor de kinderopvang. Het bewijsstuk van het nieuwe inkomen vanaf februari is hierbij niet nodig. Met andere woorden, het nieuwe tarief voor de kinderopvang kan eerder ingaan dan in de vorige regeling.

Ouders die de klachtendienst van Kind en Gezin hierover contacteren, geven aan dat de 50%-regel te hoog is, aangezien een kleine wijziging van het gezinsinkomen door bv. de keuze van verminderde werkprestaties, geen daling teweegbrengt van de ouderbijdrage voor de kinderopvang.
Een kleine wijziging in de gezinssituatie veroorzaakt dus een grote impact op het gezinsbudget maar geen daling van de ouderbijdrage. Dit kan toch niet de bedoeling zijn van een regelgeving die zich sterk maakte rond de leefbaarheid van gezinnen wanneer ze een beroep doen op dit deel van de Vlaamse kinderopvang.

Een tweede prominent klachtenbeeld in de klachten over regelgeving en beleid, zijn de klachten over de **respijtdagen** binnen het IKT-systeem.

Dit klachtenbeeld houdt 2 aspecten in: enerzijds de situatie waarbij een kind ziek is (met doktersattest) waardoor de onvermijdelijke afwezigheid in de kinderopvang alsnog op het disconto van de gerechtvaardigde afwezigheidsdagen (ook wel respijtdagen genoemd) wordt aangerekend.
Regelgevend beschikken ouders met een voltijds opvangplan (5 volle dagen in de week) over minimaal 18 respijtdagen. Dit zijn dagen waarop van het opvangplan mag worden afgeweken zonder dat hiervoor een financiële aanrekening gebeurt. Ouders hebben het er zeer moeilijk mee dat de organisator een geattesteerde ziekteafwezigheid kan aanrekenen op hun respijtdagen. Het is een afwezigheid in de kinderopvang die buiten hun wil om gebeurt.
Anderzijds behelst dit klachtenbeeld de situatie waarbij de IKT-organisator, eens de respijtdagen opgebruikt zijn, voor elke extra dag afwezigheid van het kind plots het maximaal dagtarief kàn aanrekenen. Zo

verneemt de klachtendienst van Kind en Gezin regelmatig verhalen waarbij een ouder met een IKT-attest van 5,00€ of van 12,00€ dagtarief, plots 28,59€ moet betalen voor deze 'niet-gerechtvaardigde afwezigheid'.

Klachtenbeeld: Ontvankelijke klachten (formele klachtenprocedure)

De **35 ontvankelijke klachten** hebben betrekking op één of andere vorm van dienstverlening zoals verstrekking van informatie, te lang wachten, onvriendelijke bejegening, …

Bij 14 van deze klachten (40%) werd een ombudsnorm geschonden waardoor de klacht de eindbevinding '**gegrond**' kreeg.

De onderwerpen gegronde klachten zijn: actieve dienstverlening (21), vlotte bereikbaarheid (2), correcte bejegening (2), doeltreffende algemene informatieverstrekking (9), en redelijke behandelingstermijn (1).

Voor alle gegronde klachten kon effectief één of andere vorm van herstel/oplossing aangeboden worden. Naar gelang de aangeklaagde situatie kon dit een feitelijke rechtzetting zijn, het aanbieden van excuses, …

De bron van de klachten komt steeds rechtstreeks vanuit de gebruiker, wat aantoont dat de klachtendienst van Kind en Gezin behoorlijk toegankelijk is. Er zijn dus geen klachten ontvangen via andere diensten zoals bv. de Vlaamse ombudsdienst.

Klachtenbeeld: Ontvankelijke klachten (conciliërende klachtenbehandeling)

De conciliërende klachtenbehandeling situeert zich hoofdzakelijk op het vlak van de eigen preventieve gezinsondersteuning (contacten tussen de regioverpleegkundigen en de jonge gezinnen). Verder situeert de conciliërende behandeling zich op het domein van de IKT-dienst (inkomenstarief: prijs van de kinderopvang op basis van het inkomen), de Kind en Gezin-Lijn, het klantenbeheer kinderopvang (contacten tussen Kind en Gezin en de organisatoren kinderopvang), en de ICT-website. Dit zijn één voor één diensten die in direct contact met de burger staan.

Dienstverlening	**Aantal klachten Conciliërend behandeld**
Eigen preventie gezinsondersteuning van Kind en Gezin	60
IKT-dienst	19
Kind en Gezin-Lijn	11
Klantenbeheer kinderopvang	10
Klantenbeheer gezinsondersteuning	3
ICT	2
Klachtendienst	1
Totaal	**106**

Voor de **IKT-dienst** betreft het steeds vragen/ongenoegens over de berekening van de ouderbijdrage voor de 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 ze ook uitgevoerd.

Voor de **Kind en Gezin-lijn** is het onderwerp van klachten, hetzij de wijze van de telefonische dienstverlening, hetzij één of ander probleem met de gemaakte afspraken voor de zitting van het consultatiebureau.

Voor de **ICT-website** handelen klachten doorgaans over een foutmelding die de gebruiker ontvangt wanneer hij zich bijvoorbeeld niet kan inschrijven op een bepaalde nieuwsbrief.

Verder geven de geregistreerde cijfers aan dat 1/5 van de klachten die een verdere behandeling van de klachtendienst krijgen (35 van de 170 dossiers) ontvankelijk is, en 4/5 ervan (135 van de 170) niet-ontvankelijk is.

Binnen de categorie **niet-ontvankelijke klachten** is de hoofdzakelijke reden (88 %) het ongenoegen over de regelgeving of over 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. De verhoudingen liggen in dezelfde lijn als het vorige werkjaar.

Van de 35 ontvankelijke dossiers is 40% gegrond (14 klachten), 48% niet-gegrond (17 klachten), en voor 11% was het resultaat betwist (4 klachten).
Voor alle gegronde klachten kon aan de klant een bevredigende **oplossing** worden aangeboden.

8.2 KLACHTENBEELD 2018: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

Klachten over individuele materiele bijstand

Klachtenbeeld: Communicatie (1 klacht)

Een klacht betrof de communicatie in het kader van een aanvraag voor een **hulpmiddel**. Het VAPH had bijkomende informatie opgevraagd die lang op zich liet wachten. Zodra de informatie ontvangen werd, kon het VAPH tot terugbetaling overgaan. De burger was echter niet op de hoogte gebracht dat bijkomende informatie werd opgevraagd.

Klachtenbeeld: Procedure (5 klachten)

Drie klachten betroffen de lange behandeltermijn van de aanvraag voor een tegemoetkoming voor een **hulpmiddel**. Uit het onderzoek van de eerste klacht bleek dat de aanvraag inderdaad een te lange doorlooptijd had. De aanvraag was uit het oog verloren door de hoge werkdruk en het grote aantal vragen. Ook de nood aan bijkomende informatie zorgde voor vertraging bij de behandeling van het dossier. Het VAPH heeft een aantal structurele aanpassingen doorgevoerd om de werkdruk te verminderen.

In het kader van een tweede klacht over de duurtijd van de aanvraagprocedure werd vooral de noodzaak van **bijkomende informatie** in vraag gesteld. Het VAPH diende echter bijkomende informatie op te vragen om te beoordelen of de gevraagde oplossing, gezien de refertetermijn van het gevraagde hulpmiddel, de meest adequate oplossing was. Aan de hand van de bijkomende informatie heeft het VAPH beslist om de vraag goed te keuren.

Een laatste klacht over de duurtijd van de aanvraagprocedure betrof een vraag voor **hulpmiddelen** voor een minderjarige. Er werd aangegeven dat vooral het gratis lijnabonnement zeer dringend was. De gegevens om het gratis lijnabonnement te bekomen werden bij de eerstvolgende uitwisseling van gegevens doorgestuurd naar De Lijn.

Een vierde klacht betrof de aanvraagprocedure bij het VAPH voor een tussenkomst van eenzelfde **hulpmiddel** als datgene waarover verzoeker reeds beschikte. De aanvraagprocedure voor een tegemoetkoming is vastgesteld in de regelgeving. Uit het onderzoek bleek dat de regelgeving correct werd toegepast.

Een laatste klacht handelde over de organisatie van de **Heroverwegingscommissie**, en meer bepaald de locatie. De Heroverwegingscommissie behandelt voor heel Vlaanderen de verzoeken tot heroverweging van het voornemen van beslissingen van het VAPH. Het is om deze reden dat er gekozen is om de Heroverwegingscommissie centraal in Brussel te laten vergaderen. Gezien het aantal verzoeken die jaarlijks ingediend worden, is het niet mogelijk om dit provinciaal te organiseren. Het is om organisatorische en administratieve redenen ook niet mogelijk om de mondelinge toelichting in één van onze provinciale kantoren te laten doorgaan. Verzoeker werd geïnformeerd over de mogelijkheden om zich te laten vertegenwoordigen of om bijkomende stukken in te dienen.

Klachtenbeeld: Inhoud beslissing (8 klachten)

Eén klacht betrof de weigering van het VAPH om een tussenkomst te verlenen voor de opleiding van de hond van verzoeker tot **assistentiehond**. Er konden geen fouten in de behandeling van de aanvraag vastgesteld worden. Ook de vraag rond wachttijd PVB (persoonsvolgend budget) werd beantwoord.

Later op het jaar diende verzoeker een nieuwe klacht in over de weigering van de tussenkomst voor een volgende opleidingsmodule voor de assistentiehond. Ook deze weigeringsbeslissing was conform de regelgeving.

De beslissing van de Heroverwegingscommissie om geen tegemoetkoming te verlenen voor de aankoop van een **hulpmiddel** gaf eveneens aanleiding tot een klacht. Uit het onderzoek bleek dat de procedure correct verlopen was en de leden van de Heroverwegingscommissie alle informatie ter beschikking hadden toen ze hun advies uitbrachten. Verzoeker werd geïnformeerd over de mogelijkheid tot het aantekenen van beroep.

De beslissing van de **Bijzondere Bijstandscommissie** (BBC) was tweemaal het voorwerp van een klacht. Verzoeker meende dat de BBC bij de berekening van het bedrag van de aanvullende tegemoetkoming geen rekening hield met de BTW. Hij was tevens niet akkoord met de beslissing om geen bijkomende tussenkomst te verlenen voor een ander onderdeel van het hulpmiddel. De beslissing van de BBC over de aanvullende tegemoetkoming was correct. De weigering van het ander onderdeel was niet correct. Het dossier werd voor dit aspect opnieuw aan de BBC voorgelegd. Bij deze nieuwe beoordeling liep iets mis waardoor de klachtendienst nogmaals diende tussen te komen op vraag van verzoeker.

Via de Vlaamse Ombudsdienst ontving het VAPH twee klachten over de weigering van een tussenkomst voor **een tweede mobiliteitshulpmiddel**. Het VAPH kan maar in een aantal gevallen een tussenkomst geven voor een tweede mobiliteitshulpmiddel binnen de hernieuwingstermijn. Voor de eerste klacht kon het gevraagde tweede mobiliteitsmiddel niet gecumuleerd worden met het eerste mobiliteitsmiddel. Uit het onderzoek van de tweede klacht bleek dat ook hier de regelgeving correct werd toegepast.

Een andere klacht betrof het feit dat het VAPH was teruggekomen op een goedkeuringsbeslissing voor de aankoop van een **hulpmiddel**. Uit het onderzoek bleek dat de werkwijze van de intrekking op zich niet in strijd was met de regelgeving. Op basis van de elementen in het dossier heeft het VAPH echter uitzonderlijk beslist om alsnog een tegemoetkoming toe te kennen in de aankoop van het hulpmiddel.

Klachtenbeeld: Terugbetaling factuur (9 klachten)

Een eerste klacht betrof de duurtijd van de terugbetaling van facturen voor **woningaanpassingen**. De toegestuurde facturen werden niet gevonden. Er kan niet met zekerheid gezegd worden of de facturen door het VAPH waren ontvangen en of de facturen mogelijk intern zijn zoekgeraakt. Onderzoek toonde wel aan dat niet alle poststukken intern op eenzelfde manier werden behandeld. Het provinciaal kantoor heeft haar werkwijze voor het registreren van poststukken aangepast.

Een tweede klacht handelde over de weigering van het VAPH om een factuur voor een **hulpmiddel** terug te betalen. Uit het onderzoek bleek dat de factuur op grond van de regelgeving niet meer kon worden terugbetaald. Het VAPH kan enkel facturen terugbetalen die minder dan één jaar oud zijn.

In een andere klacht over de weigering van het VAPH om een factuur voor een **hulpmiddel** terug te betalen, ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst, heeft het VAPH op basis van elementen in het dossier beslist om een uitzondering toe te staan en de factuur alsnog terug te betalen.

In twee andere klachten over de weigering van het VAPH om de factuur van een **hulpmiddel** terug te betalen, waarvan ook één ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst, bleek dat de tussenkomst bij wet was uitgesloten. De regelgeving stelt dat aankopen, leveringen of werken alleen in aanmerking komen voor een terugbetaling als deze ten vroegste plaatsvinden één maand voorafgaand aan de datum waarop de aanvraag werd ingediend bij het agentschap, en voor het verstrijken van een periode van 2 jaar, te rekenen vanaf de datum van de beslissing van het agentschap over de tenlasteneming ervan. In beide dossiers was niet aan deze voorwaarde voldaan. Een van deze verzoeker ging niet akkoord met het antwoord en nam contact op met de Vlaamse Ombudsdienst.

Een andere klacht betrof de hoogte van de tussenkomst. Betrokkene vroeg de totale kost van een **hulpmiddel** te betalen, gezien de speciale situatie. Conform de regelgeving mag het VAPH echter de basiskost van een hulpmiddel niet vergoeden. De basiskost is het bedrag dat elk persoon moet betalen voor de aankoop van een standaardproduct dat voor dezelfde activiteit gebruikt wordt. De basiskost van de hulpmiddelen staat vermeld in de refertelijst. De persoon met een handicap zal voor de hulpmiddelen waarbij een basiskost werd vastgelegd een deel van het factuurbedrag zelf moeten betalen. De basiskost wordt in mindering gebracht op het factuurbedrag.

De weigering om een **tweedehands aangekocht hulpmiddel** te vergoeden was eveneens het voorwerp van een klacht. De huidige regelgeving rond de tussenkomsten voor individuele materiële bijstand werd geschreven vanuit het oogpunt van een aanvraag voor nieuwe hulpmiddelen. Deze regelgeving voorziet dan ook niet in een kader voor de aankoop van tweedehandshulpmiddelen. In afwachting van de uitwerking van een kader hanteert het agentschap het principe dat voor tweedehandshulpmiddelen enkel een tussenkomst kan verleend worden indien dit hulpmiddel niet al gesubsidieerd werd. Dit principe is ingegeven enerzijds vanuit een solidariteitsgedachte en anderzijds vanuit de efficiënte inzet van overheidsmiddelen. Het probleem wordt meegenomen bij het opmaken van een regeling voor het hergebruik van tweedehandshulpmiddelen.

In een andere klacht over de weigering van de terugbetaling van een factuur wenste de verzoeker met het bedrag voor **herstelling van een hulpmiddel** dat onherstelbaar was beschadigd de aankoop van eenzelfde hulpmiddel te bekostigen. De omschrijving van de verschillende referterubrieken in de refertelijst werd juridisch vastgelegd. Om voor een bepaald hulpmiddel het refertebedrag te kunnen vergoeden moet de factuur voldoen aan de omschrijving van het toegekende refertebedrag. Dit houdt in dat met het refertebedrag voor herstellingskosten van een hulpmiddel, enkel herstellingskosten kunnen vergoed worden. Betrokken werd wel geïnformeerd over zijn mogelijkheden om een tussenkomst te kunnen krijgen voor een tweedehands hulpmiddel.

Een andere klacht betrof de terugbetaling van **onderhoud en herstel voor een hulpmiddel**. Naar aanleiding van de klacht werd door de betrokken afdeling bijkomende informatie opgevraagd bij de leverancier om een duidelijker beeld te krijgen van de aangerekende kosten. Op basis van deze bijkomende informatie werd beslist de kosten van de factuur alsnog gedeeltelijk ten laste te nemen.

Klachten over het persoonsvolgend budget (PVB)

Klachtenbeeld: Aanvraag (3 klachten)

Eén klacht betrof de **stopzetting van de aanvraag** voor een persoonsvolgend budget door het VAPH. Uit het onderzoek bleek dat verzoeker niet correct werd geïnformeerd over welke vragen nog in het aanvraagformulier “ondersteuningsplan PVB” moesten ingevuld worden en de diensten die hij mocht vragen om hem hierbij te helpen. Bovendien werd de aanvraag stopgezet zonder de verzoeker hierover te informeren. De vraag voor een PVB werd opnieuw geactiveerd en de stopzetting werd ingetrokken. Betrokkene kreeg opnieuw 3 maanden om zijn aanvraagformulier aan te vullen met de noodzakelijke informatie.

Een andere klacht handelde over de **weigering van het ondersteuningsplan PVB**. Uit het onderzoek bleek dat het ondersteuningsplan niet geweigerd werd. De praktische regels bij het opmaken van het ondersteuningsplan PVB werden niet gevolgd. Conform de regelgeving dient de persoon met een handicap het ondersteuningsplan dan te laten aanpassen onder begeleiding van een dienst ondersteuningsplan of een nieuw ondersteuningsplan PVB op te maken. Verzoeker werd uitgebreid geïnformeerd over de verschillende opties en hun consequenties.

De duurtijd van de bespreking van de **vraag naar zorgcontinuïteit** op de Regionale Prioriteitencommissie (RPC) was eveneens het voorwerp van een klacht. Daardoor was de hoogte van het budget nog niet gekend waardoor de besprekingen met de vergunde zorgaanbieders bemoeilijkt werden. Verzoeker werd geïnformeerd wanneer de vraag zou besproken worden op de RPC. De langere behandeltermijn was het gevolg van een achterstand in de behandeling van de aanvragen die voor de RPC moeten komen. Er werden structurele maatregelen genomen om de problemen aan te pakken en de achterstand zo snel mogelijk weg te werken.

Klachtenbeeld: Communicatie (10 klachten)

Een eerste klacht betrof de handelwijze van een personeelslid van het VAPH tijdens een **telefoongesprek**. Het personeelslid zou geen antwoord gegeven hebben op de vragen maar vroeg om de vraag op e-mail te zetten. Uit het onderzoek bleek dat de vraag niet onmiddellijk kon beantwoord worden omdat het dossier hiervoor grondig moest bekeken worden. Bij complexe vragen of vragen die nader onderzoek vergen kan gevraagd worden de vraag per e-mail te stellen. Dit geeft het VAPH de tijd om het dossier grondig te bekijken en een zo volledig mogelijk antwoord te geven. De vragen werden door de betrokken afdeling beantwoord.

Het niet toekennen van een **vaste contactpersoon voor het beantwoorden van vragen** over het PVB en de organisatie van ondersteuning gaf eveneens aanleiding tot een klacht. Om een goede dienstverlening te realiseren werkt het VAPH echter met verschillende teams van goed opgeleide medewerkers (helpdesk) die zowel telefonische als schriftelijke vragen beantwoorden. Elk team heeft zijn eigen expertise. Door te werken met een team van medewerkers kan er meer klantgericht en klantvriendelijk gewerkt worden. Zo zijn onze cliënten niet meer op één persoon aangewezen om hun vragen te beantwoorden. Deze werkwijze zorgt ook voor een dagelijkse telefonische bereikbaarheid aan de klanten.

Het niet kunnen antwoorden op de vraag naar **de plaats en de wachttijd in een prioriteitengroep** gaf eveneens aanleiding tot een klacht. In het kader van de klacht werd ook de lijst van de prioriteitengroep opgevraagd. Het VAPH kon de gevraagde gegevens niet bezorgen omdat dit geen geconsolideerd document betrof. Ook het antwoord op de vraag naar de plaats en de wachttijd was niet mogelijk. Omdat het VAPH echter begrip had voor de vraag werd de verzoeker uitgenodigd voor een gesprek en toelichting op het agentschap. Tijdens dit gesprek werd hij geïnformeerd over de werking van de wachtlijst en werd ingaan op de betekenis hiervan voor het dossier van de zoon van verzoeker.

Een andere klacht betrof moeilijkheden inzake de communicatie met het agentschap. Ook werd aangeklaagd dat de overeenkomst door het VAPH niet onmiddellijk werd goedgekeurd. Er werd vastgesteld dat door **technische problemen de doorschakeling van de 1700 naar het VAPH** niet was gelukt. Wat de klacht over de niet onmiddellijke goedkeuring betreft, liet het VAPH de verzoeker weten dat de overeenkomsten behandeld worden op basis van de ontvangstdatum van de overeenkomst bij het agentschap. Het goedkeuren van overeenkomsten is niet louter een formeel administratieve handeling. De overeenkomsten worden ook op een aantal punten gecontroleerd. Mits goede motivatie is een dringende behandeling echter wel mogelijk.

Een andere verzoeker klaagde aan dat hij niet schriftelijk werd geïnformeerd over de **budgethoogte van het persoonsvolgend budget**. Verzoeker werd geïnformeerd over de hoogte van zijn PVB. Wij hebben de verzoeker tevens geïnformeerd dat het VAPH niet ieder jaar een brief zal bezorgen met de vermelding van de hoogte van het PVB voor dat jaar. De hoogte van het budget kan opgevolgd worden via het digitale loket mijnvaph.be. Ook kan men met vragen altijd contact opnemen met het agentschap.

Via de Vlaamse Ombudsdienst ontving het VAPH een klacht over de communicatie van het agentschap of de verzoeker al dan niet in aanmerking kwam voor een **basisondersteuningsbudget** (BOB). Uit het onderzoek bleek dat verzoeker niet in aanmerking komt voor een BOB. Het VAPH heeft verzoeker gewezen op de mogelijkheden voor ondersteuning (aanvraag persoonsvolgend budget en rechtstreeks toegankelijke hulp).

Een ouder vroeg een **overleg te organiseren met de ouders van gebruikers van een voorziening** teneinde duidelijke informatie te verkrijgen over het PVB. Uit het onderzoek bleek dat de vragen van de ouders hoofdzakelijk betrekking hadden op de aanvraagprocedure van een PVB bij het VAPH. Het VAPH kon op de vraag voor een overleg niet ingaan wegens organisatorische redenen en omdat tijdens dergelijke infosessies geen individuele vragen kunnen beantwoord worden. Verzoeker werd wel ingelicht dat ouders bij vragen contact met het VAPH kunnen opnemen.

Een andere klacht betrof problemen die verzoeker ervaarde bij het ingeven van kosten in zijn dossier in het **digitale loket** mijnvaph.be. Uit het onderzoek bleek dat er een update had plaatsgevonden van mijnvaph.be. Deze update had tot gevolg dat er geen nieuwe gegevens konden ingevoerd worden in mijnvaph.be. Deze update werd gecommuniceerd via de website en meegedeeld via een boodschap die verscheen bovenaan elk dossier. Verzoeker kreeg ook regelmatig een foutmelding bij het consulteren van zijn dossier. Dit probleem werd opgenomen door de ICT-dienst.

Een andere verzoeker kaartte aan nog niets gezien te hebben van het persoonsvolgend budget en vroeg **waar hij zijn rekeningnummer moest doorgeven**. Uit het onderzoek bleek dat verzoeker zijn PVB inzette in voucher. Dit houdt in dat de betaling rechtstreeks aan de voorziening gebeurde. Het geld van het persoonsvolgend budget werd dan niet op de rekening van verzoeker gestort. Verzoeker werd ingelicht over de mogelijkheid van besteding in cash waarbij hij zelf moet instaan voor de betaling van de facturen. Ook dan wordt het PVB echter niet op de rekening gestort.

Een laatste klacht betrof een gebrekkige communicatie betreffende de **zorgcontinuïteit** van de zoon van de verzoeker. Uit het onderzoek bleek dat de aanvraagprocedure nog niet volledig was afgerond waardoor de hoogte van het PVB nog niet gekend was. Verzoeker werd wel uitgebreid geïnformeerd over het principe zorgcontinuïteit en zijn gevolgen.

Klachtenbeeld: Inhoud beslissing (7 klachten)

Een eerste klacht betrof de **intrekking van het voornemen tot toewijzing en de terbeschikkingstelling van een persoonsvolgend budget** (PVB) en de verlaging van de toegewezen budgetcategorie in de rechtzettingsbrief. Uit het klachtenonderzoek is gebleken dat er verschillende fouten werden gemaakt in het dossier. Betrokkene werd uitgebreid geïnformeerd over het dossier. Betrokkene kreeg tevens een nieuwe en correcte beslissingsbrief. De werkwijze van de intrekking op zich was niet in strijd met de regelgeving.

Een andere klacht handelde over de **terbeschikkingstelling van het budget voor zorgcontinuïteit**. Tijdens het onderzoek is vastgesteld dat onvolledige informatie werd gegeven over de voorwaarden waaronder een persoonsvolgend budget ter beschikking kon worden gesteld voor de zoon van de verzoeker. Om die reden heeft het VAPH beslist de zoon van de verzoeker een tijdelijk persoonsvolgend budget ter beschikking te stellen. Verzoeker diende wel binnen het jaar vanaf de datum terbeschikkingstelling de aanvraagprocedure voor het persoonsvolgend budget doorlopen te hebben. Verzoeker werd geïnformeerd over de te nemen administratieve stappen voor het opstarten van het PVB.

Een andere verzoeker klaagde aan verkeerd geïnformeerd te zijn geweest door de voorzitter van de Heroverwegingscommissie. De voorzitter had gezegd dat de **aanvraag maatschappelijke noodzaak** geen maanden zou duren. Verzoeker klaagde de behandeltermijn van de aanvraag aan. Wij konden verzoeker meedelen dat hij een beslissing mocht verwachten. De behandeling van de aanvraag voor maatschappelijke noodzaak had inderdaad langer geduurd dan normaal.

Het **stopzetten van een persoonsvolgend budget** en de gevolgen hiervan maakten eveneens het voorwerp uit van een klacht. Op grond van concrete elementen in het dossier heeft het VAPH beslist het budget opnieuw beschikbaar te stellen.

Een andere klacht betrof de **weigering van een noodsituatie**. Uit het onderzoek bleek dat de situatie van de echtgenote van de verzoeker onvoldoende beantwoordde aan de criteria van een noodsituatie.

Via de Vlaamse Ombudsdienst ontving het VAPH een klacht over de **stopzetting van het PVB** van de zus van de verzoeker. Op grond van de elementen in het dossier werd beslist dat het initieel toegekende PVB mocht behouden worden.

Een andere klacht betrof het **voornemen tot weigering van een noodsituatie** in het kader van een aanvraag voor een persoonsvolgend budget. Verzoeker werd geïnformeerd waarom de aanvraag voor een noodsituatie geweigerd werd. Verzoeker werd ook ingelicht over de bestaande interne beroepsmogelijkheden tegen het voornemen van beslissing.

Klachtenbeeld: Terugbetaling kosten (3 klachten)

Een eerste klacht betrof de **termijn voor terugbetaling** van de ingediende kosten. Uit het onderzoek bleek dat de kosten nog maar een week waren ingediend. De kosten werden 2 dagen na het indienen van de klacht terugbetaald.

De **berekening van de VIA4-middelen** gaf eveneens aanleiding tot een klacht. Personen die in het kader van het persoonlijke-assistentiebudget een persoonlijke assistent tewerkstellen met een arbeidsovereenkomst, hebben recht op bijkomende VIA4-middelen om het minimumloon van de persoonlijke assistent te kunnen betalen. De VIA4-middelen worden automatisch berekend door een applicatie op basis van de ingediende kosten. Uit het onderzoek is gebleken dat er een foute berekening gebeurde door de applicatie. Deze fout deed zich echter enkel voor bij personen wiens ingebrachte kosten die recht gaven op VIA4-middelen, meer bedroegen dan het maximale jaarbudget. De fout werd rechtgezet en de verzoeker heeft een bijstorting ontvangen. Het VAPH heeft tevens nagegaan of er zich nog meerdere personen in dezelfde situatie bevonden.

Een laatste klacht betrof **de onmogelijkheid om kosten PVB digitaal in te dienen** via het digitale loket mijnvaph.be. Uit het onderzoek bleek dat als de besteding in cash volledig wordt stopgezet en het terugvorderbaar voorschot wordt teruggevorderd, het dossier in mijnvaph.be als afgerekend wordt geregistreerd. Vanaf dat moment kunnen er digitaal geen kosten meer worden ingebracht. Er kunnen nog wel kosten worden ingediend per e-mail. Omdat de verzoeker nadien een hoger budget kreeg toegewezen, kon hij nieuwe overeenkomsten sluiten en nieuwe kosten indienen. Verzoeker diende opnieuw de mogelijkheid te hebben om zijn kosten via mijnvaph.be in te dienen. Omdat het dossier als afgerekend stond geregistreerd, kon dat technisch niet meer. Het probleem was reeds gekend bij het VAPH. Het VAPH kon de verzoeker informeren dat het probleem werd opgelost.

Klachtenbeeld: Transitie PVF (10 klachten)

Een eerste verzoeker klaagde aan dat zijn **persoonsvolgend budget (PVB) minder bedroeg dan zijn persoonsgebonden budget (PGB)** in 2016. Uit het onderzoek is gebleken dat het bedrag van het PVB inderdaad lager was dan het bedrag van het PGB in 2016. Bij de omzetting van het PGB naar een PVB werd rekening gehouden met het maximum te besteden PGB van 2015 (rekening houdende met de index van 2016), inclusief de VIA4-middelen. Het verschil tussen het PVB en het PGB is te wijten aan het feit dat bij de omzetting van het PGB naar een PVB geen 7% aan VIA4-middelen werd meegenomen maar wel een verlaagd percentage aan VIA4-middelen. In overleg met de verschillende belanghebbenden werd namelijk beslist het totaalbedrag van de VIA4-middelen te verdelen over alle budgethouders die recht hebben op deze middelen. Men koos voor deze werkwijze om zo tot een meer rechtvaardige en solidaire verdeling van de VIA4-middelen te komen. Deze beslissing heeft evenwel tot gevolg dat niet 7% aan VIA4-middelen maar een lager percentage werd meegenomen in de omzetting van het PGB naar een PVB. Verzoeker werd ook gewezen op de mogelijkheid om een herziening van zijn PVB te vragen.

Een andere klacht betrof het feit dat **het PVB** van de zoon van de verzoeker in 2018 **werd verminderd**. Verzoeker stelde ook vragen over een eventuele vrijwillige overstap naar een basisondersteuningsbudget en ondersteuning via rechtstreeks toegankelijke hulp. Einde 2017 heeft het VAPH op basis van de gegevens die aangeleverd werden door de voorzieningen, een aantal technische correcties doorgevoerd om de reeds toegekende persoonsvolgende budgetten aan te passen aan de werkelijke situatie op 31 december 2016. In het dossier van de zoon van de verzoeker werd in de tweede ronde minder ondersteuning doorgegeven. De

middelen van elke voorziening in 2016 werden in het kader van de transitie naar het persoonsvolgend budget verdeeld over alle gebruikers van de voorziening. Omdat de voorziening op 31 december 2016 meer gebruikers had dan in maart 2016, moesten zij doorgeven welke persoonsvolgende budgetten verlaagd moesten worden. Er werd bijkomende informatie gegeven over de overstap naar een BOB (basisondersteuningsbudget) en RTH (rechtstreeks toegankelijke hulp).

De herberekening van het PVB naar aanleiding van de tweede transitieronde maakte ook het voorwerp uit van een klacht. Uit het onderzoek bleek dat er een fout geslopen was in de herberekening van het PVB. Het correcte bedrag werd meegedeeld. Een nieuwe beslissingsbrief werd opgemaakt.

Een andere verzoeker klaagde een **foute registratie van een overeenkomst** aan. Verzoeker had een overeenkomst in cash gesloten doch er was ook een overeenkomst in voucher geregistreerd. De voucherovereenkomst was aangemaakt door het VAPH in het kader van de transitie naar een PVB. Het VAPH had de ondersteuning die de vergunde zorgaanbieders op 31 december 2016 boden omgezet naar een persoonsvolgend budget. Om te vermijden dat alle gebruikers op 1 januari 2018 een nieuwe overeenkomst met hun zorgaanbieder moesten sluiten, werden alle dienstverleningsovereenkomsten automatisch omgezet in een overeenkomst in voucher. Hierbij werd geen rekening gehouden met de wijziging in de ondersteuning. In dit concreet dossier heeft het VAPH de overeenkomst in voucher verwijderd. In de rand van het klachtenonderzoek werd nog een fout in de registratie van de overeenkomst in cash vastgesteld. Er werd contact opgenomen met de bijstandsorganisatie om de fout recht te zetten.

> *Een overeenkomst in voucher is een overeenkomst met een door het VAPH vergunde zorgaanbieder of met een bijstandsorganisatie. De VAPH-zorgaanbieder of de bijstandsorganisatie bezorgt de overeenkomst aan het VAPH. De burger hoeft hierbij geen administratieve opvolging te doen. De betaling wordt rechtstreeks tussen het VAPH en de vergunde zorgaanbieder of bijstandsorganisatie geregeld.*
> *Een overeenkomst in cash is een overeenkomst die kan gesloten worden met een VAPH-zorgaanbieder of met personen of organisaties die ondersteuning kunnen bieden, maar niet door het VAPH vergund zijn. In het geval van cash, moet de burger zelf de overeenkomst aan het VAPH bezorgen en moet hij ook zorgen voor de verdere opvolging van betaling van eventuele lonen en andere kosten.*

Een aantal klachten handelde over het recht op een **basisondersteuningsbudget (ook zorgbudget voor personen met een handicap)**. Het BOB werd in de startfase toegekend aan meerderjarige personen met een handicap die én op 31 december 2014 én op 1 januari 2016 met een actieve zorgvraag geregistreerd stonden in de centrale registratie der zorgvragen en die op het moment van het openen van het recht geen gebruik maakten van niet-rechtstreeks toegankelijke VAPH-ondersteuning. Een eerste verzoeker kaartte bij de VSB (Vlaamse Sociale Bescherming – agentschap Zorg en Gezondheid) aan dat hij omwille van de duur van de aanvraagprocedure voor een persoonlijke-assistentiebudget zijn recht op een basisondersteuningsbudget had misgelopen. Het VAPH heeft vastgesteld dat de verzoeker werd geïnformeerd welke stappen hij moest nemen om een PAB te bekomen.

Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) ontving via het kabinet van minister Vandeurzen een tweede klacht over het **geen recht hebben op een basisondersteuningsbudget** (BOB). Ook maande verzoeker dat hij door een traag werkende administratie 16 maanden BOB verloor. Uit het onderzoek bleek dat verzoeker inderdaad een aanvraag voor een persoonlijke-assistentiebudget (PAB) had ingediend en dat de zorgvraag op de centrale registratie van zorgvragen werd geregistreerd. Het feit dat hij niet in aanmerking kwam voor een BOB is conform de regelgeving. Die dateert namelijk van 2016. Op dat moment werden de criteria voor het toekennen van het BOB en de gefaseerde invoering ervan in de regelgeving opgenomen. Daarin werden toen, voor fase 1, twee momenten vastgelegd waarop de vraag moest geregistreerd zijn op de centrale registratie van zorgvragen. Beide momenten bevonden zich echter in het verleden waardoor verzoeker geen stappen meer kon ondernemen om nog in aanmerking te komen voor een BOB in fase 1. Verzoeker werd ook geïnformeerd over zijn recht op een PVB.

Uit het onderzoek van een derde klacht over **het BOB** bleek dat verzoeker in het verleden een aanvraag voor een persoonlijke-assistentiebudget (PAB) indiende. Verzoeker voldeed niet aan de voorwaarden voor de toekenning van een BOB. Verzoeker werd wel geattendeerd op de mogelijke ondersteuning via rechtstreeks toegankelijke hulp.

Ook voor een vierde klacht stelde het VAPH vast dat de verzoeker niet in aanmerking kwam voor **een BOB**. Hij werd namelijk via niet-rechtstreeks toegankelijke hulp ondersteund door een vergunde zorgaanbieder. Verzoeker werd geïnformeerd dat zijn niet-rechtstreeks toegankelijke hulp werd omgezet naar een PVB en in welke prioriteitengroep zijn vraag werd ingedeeld. Verzoeker werd ook geïnformeerd over de mogelijkheid van de vrijwillige overstap naar een BOB.

> *De vrijwillige overstap houdt in dat personen kunnen kiezen om de niet-rechtstreeks toegankelijke hulp en ondersteuning door het VAPH vrijwillig stop te zetten en de overstap te maken naar een zorgbudget.*

Nog **geen persoonsvolgend budget (PVB) ter beschikking hebben** gaf eveneens aanleiding tot een klacht. Uit het onderzoek bleek dat de voorziening in het kader van de transitie een administratieve vergissing beging waardoor de ondersteuning als rechtstreeks toegankelijke hulp werd doorgegeven in plaats van niet rechtstreekse toegankelijke hulp. Dit had tot gevolg dat de ondersteuning niet werd omgezet naar een PVB. Spijtig genoeg kon deze administratieve vergissing niet zonder meer en op korte termijn door het VAPH worden rechtgezet. De budgetten die de voorziening van het VAPH ontving zijn in zijn totaliteit over haar cliënten verdeeld op basis van de doorgegeven niet-rechtstreeks toegankelijke steun die zij ontvingen. Doordat dit voor de verzoeker niet werd doorgegeven, werd er geen rekening gehouden met zijn ondersteuning. De voorziening moet de verzoeker in eerste instantie blijven ondersteunen tot op het ogenblik dat hij terug over een PVB beschikt. Concreet betekende dit dat zijn huidige ondersteuning onveranderd en gegarandeerd moest blijven. Bovendien werd zijn PVB geprioriteerd naar prioriteitengroep 1.

Een andere verzoeker kaartte aan dat hij **geen vrij besteedbaar deel** meer ter beschikking had. In het kader van de overstap naar persoonsvolgende financiering werd de ondersteuning die de persoon met een handicap van een voorziening genoot, omgezet naar een persoonsvolgend budget. Het uitgangspunt was dat personen die al gebruik maakten van ondersteuning door een voorziening in 2016, hun ondersteuning moesten kunnen behouden. De voorzieningen dienden dan ook op twee momenten in 2016 door te geven welke ondersteuning zij boden aan de persoon met een handicap. In de loop van 2017 werden de persoonsvolgende budgetten van alle cliënten van vergunde zorgaanbieders opnieuw berekend op basis van de ondersteuning die ze op 31 december 2016 kregen. Er werd voor verzoeker minder ondersteuning doorgegeven dan op 31 maart 2016. De herberekening betekende concreet dat de ondersteuning die verzoeker kreeg op 1 januari 2018 werd omgezet in een gelijkwaardig pakket rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH). Op basis van de doorgegeven ondersteuning kwam verzoeker niet meer in aanmerking voor een persoonsvolgend budget in 2018. Verzoeker werd geïnformeerd over de mogelijkheden van RTH.

> *Vrij besteedbaar deel: Een deel van het persoonsvolgend budget mag men vrij besteden. Men moet dus niet verantwoorden waaraan men dat deel uitgeeft (voorbeelden: bankkosten, telefoonkosten enzoverder). Men kan het vrij besteedbaar deel in een of verschillende keren opvragen tot men het totaal van het vrij besteedbaar deel opgevraagd heeft. Het vrij besteedbare deel bedraagt op jaarbasis: 1800 euro voor budgetcategorieën 1 tot en met 4; 3600 euro voor budgetcategorieën 5 tot en met 12.*

Klachtenbeeld: Wachttijd PVF (2 klachten)

Het VAPH ontving twee klachten over de wachttijd PVF. Helaas kan hier geen oplossing voor geboden worden.

Voor de eerste klacht heeft het VAPH de verzoeker een **toelichting gegeven over de stand** van zijn concreet dossier en de mogelijkheden van de verzoeker.

De tweede verzoeker vroeg om **een inschatting te bezorgen** over wanneer het verhoogd persoonsvolgend budget ter beschikking zou gesteld worden. Het VAPH heeft verzoeker uitgelegd waarom het op die vraag niet kan ingaan. Er zijn namelijk verschillende factoren, zoals de grootte van de uitstroom, het aantal nieuwe aanvragen, en de omvang van het uitbreidingsbeleid die een invloed hebben op de wachttijden. Dit zorgt ervoor dat er voorlopig geen eenduidige inschatting gemaakt kan worden over de te verwachte wachttijden.

Het VAPH heeft wel aangegeven dat zij momenteel de nodige voorbereidingen treft om vanaf 2019 personen die wachten in de prioriteitengroepen via mijnvaph.be bijkomende informatie ter beschikking te stellen over o.m. het aantal wachtenden in elke prioriteitengroep en de plaats van de betrokkene in de desbetreffende prioriteitengroep.

2e lijn klachten Vlaamse Ombudsdienst (4 klachten)

Een klacht die aanleiding gaf tot een Tweede Lijn klachtbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst betrof een klacht over de weigering van het VAPH om de **factuur van een hulpmiddel** terug te betalen. Deze klacht was initieel ook ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst. Uit het onderzoek bleek dat de tussenkomst bij wet was uitgesloten. De regelgeving stelt dat aankopen, leveringen of werken alleen in aanmerking komen voor een terugbetaling als deze ten vroegste plaatsvinden één maand voorafgaand aan de datum waarop de aanvraag werd ingediend bij het agentschap, en voor het verstrijken van een periode van 2 jaar, te rekenen vanaf de datum van de beslissing van het agentschap over de tenlasteneming ervan. Aan deze voorwaarde was niet voldaan.

Een andere klacht die aanleiding gaf tot een Tweede Lijn klacht betrof **het ter beschikking gestelde budget**. Dit budget was niet afdoende om door te stromen naar de gekozen voorziening. Het budget was namelijk berekend voor 5 dagen hulp en ondersteuning. Uit het onderzoek bleek echter dat voor de verzoeker de frequenties niet waren gewijzigd waardoor het ter beschikking gestelde budget inderdaad lager was en niet voldoende om door te stromen naar de voorziening. Uit het onderzoek bleek dat het VAPH de brief over de aanpassing van de frequenties naar de persoon met een handicap had gestuurd omdat het VAPH niet op de hoogte was van de aanstelling van de bewindvoerder. Betrokkene kwam echter vanaf 2019 ook in aanmerking voor de procedure zorgcontinuïteit. In het kader van deze procedure wordt dan een persoonsvolgend budget ter beschikking gesteld waarbij de hoogte van het budget berekend wordt op basis van de ondersteuning in de minderjarigenzorg. Verzoeker kreeg van het VAPH de keuze om zijn reeds ter beschikking gestelde budget te behouden of om te wachten tot de terbeschikkingstelling van een PVB via de procedure zorgcontinuïteit en afstand te doen van zijn reeds ter beschikking gestelde PVB.

Een derde klacht die aanleiding gaf tot een Tweede Lijn klachtbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst betrof een klacht over fouten van het VAPH in de behandeling van de aanvraag voor ondersteuning waardoor de zoon van verzoeker niet in aanmerking kwam voor een **basisondersteuningsbudget**. Uit het klachtenonderzoek bleek dat het VAPH geen fouten had gemaakt in de behandeling van de aanvraag voor ondersteuning. Het VAPH had naar aanleiding van de aanvraag documenten opgevraagd die noodzakelijk waren om de aanvraag te vervolledigen. Het VAPH heeft echter nooit de gevraagde documenten ontvangen waardoor de aanvraag werd stopgezet. Verder bleek uit het onderzoek dat de brieven ook naar de juiste persoon waren gestuurd.

Een laatste klacht die aanleiding gaf tot een Tweede Lijn klachtenonderzoek betrof de **datum waarmee de zorgvraag** van de zoon van verzoeker gerangschikt werd in prioriteitengroep 2. Verzoeker verweet het VAPH onbehoorlijk bestuur en meer bepaald foutieve communicatie tijdens een infosessie, het laattijdig versturen van transitiebrieven en het feit dat er pas vanaf 1 oktober 2016 een vraag tot herziening kon gesteld worden. Er konden echter geen bewijzen van onbehoorlijk of onredelijk bestuur worden vastgesteld. Tijdens infosessies werd steeds meegegeven dat de meegedeelde informatie onder voorbehoud was van eventuele wijzigingen. De transitiebrieven werden binnen de 5 weken na de goedkeuring van het besluit door de Vlaamse Regering naar de persoon met een handicap en/of zijn vertegenwoordiger verstuurd. De datum vanaf wanneer een vraag tot herziening kon worden ingediend vloeide voort uit de termijn die gegeven was om al dan niet akkoord te gaan met het voorstel van toewijzing van het persoonsvolgend budget op grond van de transitie.

> *In het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering werden de zorgvragen van personen die op 1 mei 2016 als actieve zorgvraag geregistreerd stonden 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. Personen met een handicap werden op de hoogte gebracht van het voorstel tot toewijzing van het persoonsvolgende budget. Zij hadden 3 maanden de tijd om hun frequenties aan te passen. Na deze 3 maanden werd een definitieve beslissing tot toewijzing genomen. Vanaf dan kon een aanvraag tot herziening worden ingediend.

8.3 KLACHTENBEELD 2018: 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 melder 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.

Normaliter maakt JO-lijn 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. Alle goede intenties ten spijt, is JO-lijn er niet in geslaagd om in het werkjaar 2018 een informatieve nota op te maken. Wegens een onderbezetting van de JO-lijn doorheen het hele werkjaar 2018 heeft JO-lijn de voorkeur gegeven aan een kwaliteitsvolle klachtenafhandeling m.b.t. de geformuleerde klachten. JO-lijn verwacht om een informatieve nota in 2019 te kunnen voorstellen aan de leden van de directieraad.

Het voortdurend wisselende hulpverleningslandschap, de specifieke noden van melders, en de veranderende samenleving zetten JO-lijn ertoe aan om meer te investeren in het volgen van opleidingen en het bijwonen van thematische studiedagen. Omwille van de reeds gekende redenen heeft JO-lijn hier in het werkjaar 2018 hier niet optimaal kunnen van gebruik maken. Met vooraanstaande partners van de JO-lijn zoals het kinderrechtencommissariaat en de Vlaamse Ombudsdienst werd evenwel in overleg gegaan. Het is immers leerrijk en verrijkend om andere invalshoeken, visies en ervaringen met mekaar te delen.

Klachtenbeeld: Per afdeling

<u>Afdeling Ondersteuningscentra en sociale diensten jeugdrechtbank</u>
Voor 2018 waren er **5 gegronde klachten** met betrekking tot de dienstverlening van de Ondersteuningscentra jeugdzorg en de sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening. JO-lijn stelt hier vast dat voor een afdeling van deze omvang, men mag spreken over 'slechts' vijf gegronde klachten.

Binnen de gegronde klachten werden volgende ombudsnormen geschonden: afdoende motivering, deugdelijke correspondentie, actieve dienstverlening, gelijkheid en onpartijdigheid, en doeltreffende algemene informatieverstrekking.

Er waren in 2018 **ook ongegronde klachten**. Deze handelen in hoofdzaak over dezelfde issues als in 2017. Het betreft hier klachten die handelen over de gevoerde, of de afwezige communicatie tijdens het hulpverleningsproces; melders hebben het gevoel onvoldoende betrokken geweest te zijn bij een beslissing, ze ervaren te weinig contact met de consulent of ze vinden de consulent niet objectief.
Het blijft een gegeven dat een formele klachtenbehandeling niet steeds tegemoetkomt aan de vraag en/of noden van de melder. Hierdoor blijft JO-lijn maximaal investeren in coachende en verbindende gesprekken. Bij deze manier van werken gaat JO-lijn heel intensief aan de slag met de melder en de betrokken consulent. De melder dient extra inspanningen te leveren, zijn verantwoordelijkheid op te nemen, en zelf actief mee te zoeken naar mogelijke oplossingen. JO-lijn spoort de melder ook aan zijn eigen

aandeel/houding mogelijk in vraag te stellen. Deze werkwijze is voor alle betrokken partijen een intensieve manier van werken, niet in het minst voor de betrokken consulenten.

Afdeling gemeenschapsinstellingen
Voor 2018 waren er **vier gegronde klachten** met betrekking tot de dienstverlening van de Gemeenschapsinstellingen. Dit is een verdubbeling t.o.v. 2017 maar ook hier kan men de bedenking maken van 'slechts' vier op eveneens een grote groep van jongeren. De geschonden ombudsnormen betroffen voor deze afdeling: correcte bejegening, rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen, overeenstemming met het recht.
Ondanks de aanwezigheid van de maandcommissarissen gedurende het volledige werkjaar 2018 (cf. *Decreet houdende het externe toezicht en externe klachtenregeling bij voorzieningen voor vrijheidsbenemende opvang van kinderen en jongeren)* stelt JO-lijn vast dat jongeren uit de Gemeenschapsinstellingen hun weg blijven vinden naar JO-lijn.
In februari 2019 stelt de commissie van Toezicht voor jeugdinstellingen zijn eerste jaarverslag voor.

Afdeling Continuïteit en toegang
Voor het tweede jaar op rij werd voor deze afdeling **geen gegronde klacht** geregistreerd bij JO-lijn.
Blijvend is evenwel dat omtrent deze afdeling veel ongenoegens geuit worden m.b.t. het niet gekend krijgen van een Persoonlijk-Assistentiebudget (PAB).

Afdeling Voorzieningenbeleid
Wat de afdeling Voorzieningenbeleid betreft, situeren de klachten zich binnen **de 'tweede lijn' dienstverlening**.
JO-lijn behandelde in 2018 6 interne tweede lijn klachten volgens de formele klachtenprocedure over de dienstverlening van de private voorzieningen. Van deze 6 interne tweede lijn klachten werden **geen klachten gegrond** verklaard.

Klachtenbeeld: Thema's uit de klachtenbehandeling in 2018 die JO-lijn in de kijker wil zetten:

Inzage dossier
In 2018 zag JO-lijn een grote toename van ongenoegens betreffende dit onderwerp. Artikel 77 van het decreet betreffende de integrale jeugdhulp (van 12/07/2013) en de artikelen 20-22 van het DRM (decreet van 07/05/2004 betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp) zijn echter wel duidelijk hieromtrent, namelijk:

- Iedereen heeft recht op toegang tot zijn persoonlijke gegevens die bij OCJ (Ondersteuningscentra Jeugdhulp) of SDJ (Sociale Dienst bij de Jeugdrechtbank) worden bewaard.
- Toegang omvat zowel recht op inzage als het recht op een afschrift of rapport (beide rechten bestaan onafhankelijk van elkaar).

JO-lijn stelt een sterke terughoudendheid vast bij zowel consulenten als voorzieningen wanneer **vragen over dossierinzage** gesteld wordt. Het afhouden of finaal niet ingaan op de vraag zorgt voor ongenoegens, frustratie en achterdocht bij de melder. Wanneer deze ongenoegens geuit worden bij JO-lijn, neemt JO-lijn ruim de tijd om de melder te informeren (bijvoorbeeld door de procedure toe te lichten, wat mag melder wel/niet inkijken, …). Tot op heden werden door JO-lijn hieromtrent nog geen formele klachten behandeld en kon verduidelijking en verbindend werken tussen de betrokken partijen een genoegzame oplossing bieden.

Vertrouwenspersoon
Ook de rol en de inhoud van de opdracht van de vertrouwenspersoon voor de minderjarige werd decretaal bepaald. Analoog met 'inzage dossier' stelt JO-lijn vast dat er heel wat **terughoudendheid is bij consulenten** en voorzieningen wanneer een vertrouwenspersoon van de minderjarige zich aandient. Bij ongenoegens gaat JO-lijn ook hier een informerende en bemiddelende rol opnemen. Informele afhandeling bij deze ongenoegens heeft ook steeds tot een oplossing kunnen leiden.

Belangrijk gegeven bij de twee bovenstaande items is dat het agentschap Jongerenwelzijn zich hiervan bewust is en in het najaar van 2018 investeerde in een informatieronde betreffende deze twee onderwerpen voor alle consulenten.

Pleegzorg:
Meldingen omtrent pleegzorgsituaties blijven bij JO-lijn een belangrijk item.
Bij meldingen over pleegzorg gaat het vaak om situaties waarbij **ouders zich tekort gedaan voelen in hun ouderrol**, de relatie tussen pleegouders en ouders, het contact tussen ouders en kind, en de bezoekregeling.
De realiteit is dat eenmaal een kind terecht komt bij pleegzorgers, jeugdhulp in eerste instantie het accent legt op het tot stand laten komen van een vertrouwensband tussen het kind en het pleeggezin waardoor er minder beroep gedaan wordt op de ouders. Het gevolg hiervan is dat ouders vaak een stap achteruit moeten zetten in hun ouderrol. Dit zorgt bij ouders voor gevoelens van teleurstelling, wantrouwen, kwaadheid, enz.
Ouders hebben het gevoel dat ze hun recht als ouder verliezen eenmaal hun kind opgenomen wordt in een pleeggezin.

Ouders klagen aan dat ze hun kind weinig kunnen zien. Dit versterkt het gevoel dat men als ouder geen recht meer heeft op zijn kind.
Vaak hebben ouders al een heel traject binnen de jeugdhulp achter de rug waarbij erop zeer regelmatige basis contact was met hun kind en waarbij ze als ouder sterk betrokken waren op het jeugdhulptraject.
Bij pleegzorg, vooral bij de module ‘perspectief biedende pleegzorg’, wordt er minder een beroep gedaan op ouders, wat eigen is aan pleegzorg.

Er zijn ook meldingen rond het stroef lopen van de **bezoekregelingen tussen kinderen en hun ouders**.
JO-lijn ziet hierbij 2 tendensen: bij kinderen boven de 10 jaar komt het, ofwel voor dat zij de bezoeken met hun ouders niet meer willen laten doorgaan, ofwel dat zij meer neigen naar hun ouders en hierdoor in conflict komen met de pleegzorgers.

Bij meldingen over de gespannen relatie tussen ouders en pleegzorgers hebben ouders vaak het gevoel dat de pleegzorgdiensten hier geen antwoord op kunnen of willen bieden.
Ouders hebben vaak het gevoel dat bezoekregelingen afhangen van de agenda van het pleeggezin.
JO-lijn constateert tevens dat het voor veel ouders onduidelijk is wat de verwachtingen zijn naar hen toe zodat ze hun kind terug thuis kunnen opvoeden.

JO-lijn gaf bij deze meldingen duiding, werkte coachend en verbindend door contact op te nemen met de consulent en met pleegzorgbegeleiding.

Vechtscheiding en ouderverstoting:
JO-lijn kreeg enkele meldingen omtrent ouderverstoting waarbij het **vooral vaders** zijn die geen contact meer mogen onderhouden met hun kinderen.
Het ging voornamelijk over dossiers van de sociale diensten gerechtelijke jeugdhulpverlening waarbij een jeugdrechter de bezoekregeling voor de vaders voor onbepaalde duur opschortte.
Het is voor deze melders vaak moeilijk te begrijpen dat een jeugdrechter kan ingaan tegen een omgangsregeling, uitgesproken door de familierechter.

JO-lijn gaf bij deze meldingen duiding, werkte coachend en verbindend door contact op te nemen met de consulent in kwestie.

JO-lijn kreeg enkele meldingen waarbij een ouder ongerust is over **de thuissituatie van het kind bij de andere ouder**. Vaak weten melders niet hoe ze hiermee moeten omgaan.
Vaak gaat het om (v)echtscheidingen waarbij er een conflictueuze relatie is tussen de ouders en bijgevolg de communicatie zeer moeilijk loopt.
JO-lijn gaf bij deze meldingen advies en informatie en werkte coachend om het gesprek aan te gaan met de andere ouder.

Vraag naar een nieuwe consulent:
De vraag voor een consulentwissel is en blijft een veel voorkomend thema, ook in 2018.
De vraag naar een andere consulent heeft vaak te maken met onduidelijkheden omtrent het hulpverleningstraject, onduidelijkheden ten aanzien van de verwachtingen naar cliënt(en) toe en onenigheid

omtrent het hulpverleningsperspectief. Melders wensen bovendien meer zeggenschap over en betrokkenheid op hun dossier en ze wensen transparante communicatie.

De melder wordt bij een vraag naar een andere consulent door JO-lijn gevraagd zich te richten tot de teamverantwoordelijke van de consulent om zijn zorgen omtrent de huidige consulent te delen en de vraag tot een nieuwe consulent voor te leggen.
Het is aan de teamverantwoordelijke om een inschatting te maken of de vraag al dan niet ingewilligd kan worden. De vraag voor een nieuwe consulent is een gunst en geen recht.

In 2018 constateerde JO-lijn een **toename** van het aantal teamverantwoordelijken die **ingegaan zijn op de vraag tot consulentwissel**. In deze situaties merkt JO-lijn dat dit voor melders een positief gevoel geeft.
Ze krijgen het gevoel dat ze gehoord worden, dat men een 'nieuwe kans' krijgt.
JO-lijn geeft aan de melder mee dat een verandering van consulent niet inhoudt dat er een verandering komt in het hulpverleningsproces of in het omgangsrecht. Dit omdat de beslissingen en adviezen steeds in teamverband genomen worden binnen de diensten van OSD (Ondersteuningscentra Jeugdzorg + Sociale Diensten bij de Jeugdrechtbank).

Bij een beperkt aantal melders die een nieuwe consulent toegewezen krijgen, blijft de ontevredenheid. Dit heeft vaak te maken met het feit dat zij **verkeerde verwachtingen** hebben ten aanzien van het hulpverleningstraject en toch hoopten dat een nieuwe consulent ervoor zou kunnen zorgen dat het hulpverleningstraject zou worden aangepast.

JO-lijn probeert steeds duidelijkheid te krijgen over de inhoud van deze klachten en verbindend te werken.

<u>Burgerlijke aansprakelijkheid van ouders bij plaatsing kind</u>
JO-lijn kreeg in 2018 een paar meldingen met de vraag hoe het zit met de burgerlijke aansprakelijkheid van ouders bij plaatsing van hun kind. Dit betreft een **nieuw thema bij JO-lijn**.
De meldingen gaan vnl. over de mate van verantwoordelijkheid die ouders nog moeten dragen over hun kind, in situaties waarin die verantwoordelijkheid gedeeld is.
Ouders geven aan dat ze het **recht** worden ontnomen om voor hun kind te mogen zorgen bij plaatsing maar dat ze wel nog de **plichten** moeten nakomen. Ouders verwijzen hierbij vaak naar voorbeelden waarbij zij boetes moeten betalen voor zwartrijden, of waarbij hun kind feiten pleegt terwijl het kind in de voorziening zou moeten verblijven.

Ouders geven aan dat zij het een dubieuze kwestie vinden waarbij enerzijds zij het recht worden ontnomen om toezicht te houden op hun kind en hierdoor geen zicht meer hebben op de dagdagelijkse reilen en zeilen van hun kind, maar anderzijds wel de eindverantwoordelijkheid blijven dragen.

JO-lijn gaat bij deze meldingen coachend te werk maar moet inderdaad beamen dat ouders hun burgerlijke aansprakelijkheid niet verliezen bij een uithuisplaatsing van hun kind.

8.4 KLACHTENBEELD 2018: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID – VLAAMSE SOCIALE BESCHERMING– VLAAMSE ZORGKAS

Klachtenbeeld: Agentschap Zorg en Gezondheid

Zorg en Gezondheid ontving in 2010 slechts **11 eerstelijnsklachten**. Zoals steeds gingen de meeste van die klachten (7 van de 11) over de erkenning van **zorgberoepen**. Daarvan waren 2 klachten ontvankelijk. Ze gingen allebei over een te lange behandeltermijn. In het eerste geval ging het om een gevraagd attest dat te lang op zich liet wachten, en dat na de klacht met spoed werd opgestuurd. In het tweede geval werden de normale behandeltermijnen voor een erkenningsaanvraag gerespecteerd, en bleek de klacht dus ongegrond.

Vijf klachten werden als niet-ontvankelijk beoordeeld omdat ze gaan over een federale bevoegdheid, met name van de Dienst voor Geneeskundige Evaluatie en Controle (DGEC) van het RIZIV. Ze gingen over het al dan niet recht hebben op de "**attractiviteitspremie**" voor verpleegkundigen met een bepaalde beroepstitel (zoals geregeld bij koninklijk besluit). Het recht op die attractiviteitspremie is gewijzigd in 2016 voor verpleegkundigen in categorale ziekenhuizen en in woonzorgcentra en in 2018 voor verpleegkundigen in ziekenhuizen uit de private sector. De uitbetaling van de premie gebeurt door de werkgever die hiervoor ook een vergoeding ontvangt van de overheid, federaal of Vlaams, al naar gelang waar de financiële bevoegdheid ligt waaronder het ziekenhuis of het woonzorgcentrum valt.

Een ongegronde klacht over het niet toewijzen van een **NMR-dienst** (met een Nucleaire Magnetische Resonantie Tomograaf) aan een ziekenhuis werd behandeld door de verzoeker te verwijzen naar de federale programmatienormen die de reden zijn voor de niet-toewijzing.

Daarnaast ontving Zorg en Gezondheid 3 andere eerstelijnsklachten. Ze waren alle 3 ontvankelijk. Eén klacht bleek net gegrond: de verzoeker vond dat de **koninklijke academie voor geneeskunde** te veel tijd nam om een advies te geven, maar gezien de complexiteit van die adviesvraag was een snellere termijn voor het advies niet haalbaar.

De eerste gegronde klacht ging erover dat de verzoeker **niet tijdig werd ingelicht** over de toekenning van accreditering voor een navorming. De oorzaak was een nieuwe procedure van het RIZIV voor accreditering van tandartsen. In de toekomst zal de academie sneller communiceren over de toekenning van accreditering voor navorming.

De tweede gegronde klacht ging over het **HPV-vaccin** (humaan papillomavirus) tegen baarmoederhalskanker. Het HPV-vaccin werd onterecht ontzegd aan een 12-jarig meisje omdat ze in het 2de secundair schoolloopt en de vaccinatie in het 1ste secundair georganiseerd wordt. Volgens de huidige wettelijke bepaling mag het recht op het vaccin zowel toegekend worden op basis van leeftijd als op basis van schooljaar. Het vaccin werd dan ook toegestaan.

Klachtenbeeld: Doorverwezen klachten naar de bevoegde instantie

Verzoekers worden gevraagd een klacht **over een erkende zorgvoorziening of preventieorganisatie** altijd eerst in te dienen bij de voorziening of de 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.

Af en toe ontvangt Zorg en Gezondheid klachten over **zelfstandige zorgverleners** zoals huisartsen of tandartsen. Het gaat dan voornamelijk om klachten over de uitoefening van het beroep of over de organisatie van de wachtdienst. Deze worden allemaal doorverwezen naar de organisaties die instaan voor de klachten over die beroepsgroep (bv. provinciale geneeskundige commissie (van de federale overheid

Volksgezondheid), orde van de beroepsgroep (federale overheid Volksgezondheid), huisartsenkring (erkenning door Zorg en Gezondheid)). In 2018 werden zo **14 klachten** doorverwezen.

Zorg en Gezondheid verwees **11 klachten over ziekenhuizen** door naar de bevoegde instanties:
-Vier klachten over de medische behandeling in een ziekenhuis werden doorverwezen naar de Orde der artsen.
-Bij een klacht over een gedwongen opgenomen patiënt in een ziekenhuis werd de verzoeker aangeraden contact op te nemen met zijn advocaat.
-Een klacht over de verzekering en de facturatie in een ziekenhuis werd doorverwezen naar een ziekenfonds.
-Een klacht over een Waals ziekenhuis werd doorverwezen naar de Ombudsdienst van dat ziekenhuis.
-Een klacht over RIZIV-uitkeringen werd doorverwezen naar het RIZIV.
-Een klacht over een heupprothese werd doorverwezen naar de orthopedisch chirurg en de huisarts, en naar het Vlaams Patiëntenplatform en de ledenverdediging van een mutualiteit.
-Een klacht over vrijwilligerswerk werd van informatie voorzien en doorverwezen naar het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw.
-Een klacht over een medische praktijk werd doorverwezen naar het Fonds voor Medische Ongevallen (FMO – van de federale overheid), met info dat de verzoeker desgewenst een juridische procedure kan opstarten.

Het agentschap ontving **13 klachten over diensten voor thuisverpleging** die werden doorverwezen.
Ze gingen voornamelijk over de kwaliteit van de zorgen of het gedrag van verpleegkundigen ten aanzien van hun patiënten. De diensten voor thuisverpleging die voldoen aan de erkenningsvoorwaarden, kunnen worden erkend door Zorg en Gezondheid. Alleen klachten over de erkenningsvoorwaarden (en de dienst in kwestie is erkend) kunnen door Zorg en Gezondheid behandeld worden. De klachten over diensten voor thuisverpleging waarvoor het RIZIV bevoegd is, verwijst Zorg en Gezondheid door naar de Dienst voor Geneeskundige Evaluatie en Controle (DGEC). Dat gebeurde 8 keer. De DGEC behandelt klachten over niet of niet correct uitgevoerde zorgen die toch aangerekend werden aan de ziekteverzekering. De DGEC verwijst verder door naar de federale ombudsman indien zij de klacht niet kunnen behandelen, wanneer de klacht specifiek gaat over de behandeling (en niet over de kostenaanrekening) waarbij de federale ombudsman een bemiddelingsrol opneemt.
Twee klachten over de behandeling door thuisverpleegkundigen werden rechtstreeks doorverwezen naar de federale ombudsman. Twee klachten over personeelsaangelegenheden werden doorverwezen naar de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (WESO). Een klacht over thuisverpleging in het Brusselse Gewest werd doorverwezen naar de bevoegde gemeenschappelijke gemeenschapscommissie.

Klachtenbeeld: Vlaamse Sociale Bescherming

Klachtenbeeld: Over het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood

Vanaf 1 januari 2017 namen de zorgkassen het beheer van de aanvragen zorgbudget voor ouderen met een zorgnood in Vlaanderen over van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, Directie-generaal Personen met een handicap (DG PMH). Alle nieuwe aanvragen dienden vanaf dan te gebeuren in de nieuwe Vlaamse toepassing eTHAB. **Deze aanvragen worden behandeld, beslist en uitbetaald door de zorgkassen**. De bestaande dossiers in de applicatie van de DG PMH zijn grotendeels in de loop van het jaar 2017 overgezet naar eTHAB. De laatste dossiers werden overgezet in het voorjaar van 2018. Door het finaliseren van de overdracht van dossiers naar de zorgkassen vielen veel problemen weg die te maken hadden met deze overgangsperiode. Deze werden besproken in de klachtenrapportage 2017.

De aanvragen, de dossiers en de uitbetalingen van het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood worden nu volledig behandeld door de zorgkassen. **De DG PMH blijft wel nog steeds bevoegd voor het vaststellen van de vermindering van de zelfredzaamheid van ouderen**.

Van de 8 ontvankelijke klachten over het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood handelen 4 klachten over de **onredelijke behandeltermijn** van de aanvraag of over **de herziening van het dossier**.

Dit is soms te wijten aan de vertraging die bepaalde medische inschalingen van de DG PMH oplopen. Dit probleem werd in het maandelijks overleg met de DG PMH besproken en er werden oplossingen uitgewerkt om dit proces vlotter en sneller te laten verlopen.

Voor vele personen met een handicap is het bovendien niet duidelijk welke instantie nu bevoegd is voor de administratieve en medische behandeling van de aanvraag of de herziening: de federale DG PMH of een Vlaamse zorgkas. Als er dergelijke vragen of klachten zijn, wordt de hele procedure uitgelegd en wordt het concrete dossier ook besproken om het probleem te duiden en op te lossen. **De zorgkassen investeren ook veel tijd en moeite** om hun leden de nodige informatie te verstrekken over de procedure om een aanvraag voor een zorgbudget voor ouderen met een zorgnood in te dienen en te behandelen.

4 van de 8 ontvankelijke klachten hadden betrekking op de beslissing van de zorgkas over het zorgbudget, en op de elementen waarmee de zorgkas bij deze beslissing al dan niet had rekening gehouden. Deze klachten werden teruggekoppeld naar de betrokken zorgkassen. De genomen beslissingen werden eventueel herzien of werden bevestigd, met de nodige uitleg naar de vraagsteller. Met deze vervangende beslissingen en/of de bijkomende uitleg over de genomen beslissingen kon er voorkomen worden dat de betrokkenen naar de Arbeidsrechtbank trokken om daar hun gelijk te halen.

Klachtenbeeld: Over de administratieve geldboete

Er waren 7 ontvankelijke klachten over de administratieve geldboete.

4 ontvankelijke klachten hadden betrekking op de **procedure** die moet gevolgd worden door de zorgkas en die duidelijk omschreven is maar niet steeds gekend is door de betrokkenen. In deze gevallen wordt aan de betrokkene dan de nodige informatie bezorgd en worden eventueel kopieën van de reeds verstuurde briefwisseling en bewijzen van aangetekende zendingen bezorgd aan de betrokkene.

2 ontvankelijke klachten hadden betrekking op een **bezwaar** dat ingediend werd tegen de opgelegde administratieve boete. Na onderzoek bleek dat de betrokken zorgkassen in deze 2 dossiers de procedure niet correct hadden uitgevoerd. De bezwaren waren dus ook gegrond en de opgelegde administratieve boetes in deze 2 dossiers werden kwijtgescholden.

Eén ontvankelijke klacht had betrekking op de situatie van een echtpaar waarbij de echtgenoot ingevolge een faillissement persoonlijk verschoonbaar verklaard was, en dus geen zorgpremie diende te betalen (en ook geen administratieve boete op de nog niet betaalde zorgpremie). Zijn echtgenote daarentegen, die niet persoonlijk verschoonbaar verklaard was, moest de zorgpremie wel betalen. De administratieve boete ingevolge het nog niet betalen van die zorgpremie bleef dan ook verschuldigd.

Klachtenbeeld: Over de mogelijkheid voor een verminderde zorgpremie

3 ontvankelijke klachten hebben betrekking op de mogelijkheid om in bepaalde, welomschreven gevallen, recht te hebben op een verminderde zorgpremie. In deze 3 dossiers vragen de betrokkenen waarom ze de volledige zorgpremie moeten betalen terwijl ze menen dat ze aan één van de voorwaarden voldoen voor een verminderde zorgpremie.

Aan de betrokkenen werd de nodige informatie en uitleg gegeven waarom zij al dan niet in aanmerking komen voor de verminderde zorgpremie. Bovendien werd aan de betrokkenen ook het advies gegeven contact op te nemen met een maatschappelijk assistent (van een ziekenfonds, gemeente, OCMW).

Klachtenbeeld: Andere ontvankelijke klachten

Eén ontvankelijke klacht betreft het **verlies van het zorgbudget** voor personen met een handicap (het basisondersteuningsbudget). Betrokkene kreeg in dit concrete dossier de nodige uitleg over de voorwaarden om het basisondersteuningsbudget te bekomen en te behouden, en over het cumulverbod met andere tegemoetkomingen en voorzieningen. Er werden concrete oplossingen aangereikt.

Een andere ontvankelijke klacht betreft de toekenning van het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden (de zorgverzekering). De verzoeker kreeg de nodige uitleg. De betrokken zorgkas oordeelde dat er niet genoeg elementen zijn om de zorgbehoevendheid opnieuw te laten onderzoeken. Dit werd dan ook gecommuniceerd en toegelicht aan de verzoeker en het zorgbudget werd niet toegekend.

Klachtenbeeld: Vlaamse Zorgkas

2 van de 8 klachten die de Vlaamse Zorgkas ontving en die alle ontvankelijk waren, bleken gegrond.

Bij de eerste gegronde klacht moest de verzoeker te lang wachten op zijn beslissing over een van de zorgbudgetten. De beslissing vroeg om wat berekeningen die langer duurden dan normaal.

Bij de tweede gegronde klacht bleek de verzoeker, die een zorgpremie had moeten betalen aan de Vlaamse Zorgkas, al aangesloten te zijn bij een andere zorgkas, en dit werd meteen rechtgezet.

De niet-gegronde klachten gaan bijna altijd over verzoekers die menen dat ze de zorgpremie niet hoeven te betalen of die zich niet willen aansluiten bij de Vlaamse sociale bescherming. De verzoekers kregen telkens uitleg over de wetgeving en de verplichte aansluiting.

8.5 KLACHTENBEELD 2018: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: DEPARTEMENT WVG + VIPA + VASGAZ

In klachtenonderzoek worden klachten **minimaal getoetst aan de schending van de Vlaamse ombudsnormen**, maar ook aan de specifieke **deontologische codes** (voor de afdelingen Justitiehuizen en Zorginspectie), aan de **principes van gegevensbescherming** (AVG), aan de **visietekst en de werkinstructies** (afdeling Justitiehuizen: burgerrechtelijke opdrachten).
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 bestuurs-instellingen 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 klachtindiener of verzoeker (**m.**) wanneer burgers een klacht hebben ingediend.

In dit klachtenbeeld is er een beschrijving van achtereenvolgens:

- **De Eerste Lijnklachten Zorginspectie:**
  Sectoren Kinderopvangvoorzieningen, Woonzorgcentra, en Ziekenhuizen.
- **De Eerste Lijnklachten Justitiehuizen:**
  Burgerrechtelijke opdrachten (BO), Elektronisch Toezicht (ET), Vrijheid onder voorwaarden bij internering (VOP), en Probatie (PROB).
- **De Eerste Lijnklachten 'Welzijn en Samenleving':**
  Leefvergoeding elektronisch toezicht (ET).
- **De Eerste Lijnklachten 'Beleidsinformatie en Kennisbeheer':**
  IT-website-incidenten.
- **De Eerste Lijn Personeelsklachten.**
- **Doorverwijzing** van klachten vanuit het Departement WVG **buiten** het beleidsdomein WVG.

Klachtenbeeld: Eerste Lijn klachten Zorginspectie

Jaarverslag 2017 van de Vlaamse Ombudsdienst over het thema WVG

Binnen het Departement ziet de **afdeling Zorginspectie** zijn **klachtenaantal stijgen tot 15 eerstelijnsklachten**, vooral in de sector van de kinderopvang (verloop inspectiebezoek en/of inspectieverslag). Dit klachtenbeeld vertaalde zich evenwel niet tot in tweede lijn.

> Klachten over de afdelingen Zorginspectie van het Departement WVG zijn **eerstelijnsklachten**, klachten over de inspecties die Zorginspectie uitvoert binnen alle WVG-sectoren (kinderopvang, VAPH-voorzieningen en hulpmiddelen, woonzorgcentra, ziekenhuizen, jeugdhulpvoorzieningen, …) en waarbij jaarlijks het grootst aantal inspecties uitgevoerd wordt in quasi de grootste sector, met name die van de kinderopvangvoorzieningen. 11 van de 15 behandelde klachten in 2017 over Zorginspectie hadden betrekking op inspecties in de sector van de kinderopvangvoorzieningen, waarvan 3 klachten (deels) gegrond waren.
>
> Het klachtenbeeld over de kinderopvangvoorzieningen is echter aanwezig in het klachten-deel-rapport van het agentschap Kind en Gezin, in het luik **interne tweedelijnsklachten**. Daar werden 305 klachten

van kinderopvangvoorzieningen in 2017 conciliërend behandeld (tegenover 314 in 2016). 85% van de formeel behandelde interne tweedelijnsklachten (256) situeert zich in de sector kinderopvang.

Het aantal klachten over Zorginspectie

Het aantal klachten dat Zorginspectie in 2018 ontving over de eigen dienstverlening ligt lager dan vorig jaar: **8 klachten**. In 2017 waren er 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 **vijf gegronde (of deels)** klachten werden **vier klachten (deels) opgelost**.

Vijf behandelde klachten in 2018 door Zorginspectie zijn afkomstig uit de sector van de **kinderopvangvoorzieningen**, waarvan 2 klachten (deels) gegrond waren. Twee klachten komen uit de **woonzorgcentrasector** die beide (deels) gegrond waren. Eén klacht slaat op de sector van de **ziekenhuizen** en was gegrond.

Klachtenbeeld Zorginspectie: Sector van de Kinderopvangvoorzieningen (5 klachten)

De **vijf** klagende voorzieningen zijn alle kinderopvangvoorzieningen **groepsopvang** (waaronder 1 onthaalouder)**.**

Er zijn **geen** klachten via de Vlaamse Ombudsdienst ingediend bij de klachtendienst van het Departement WVG.

Vijf klachtindieners dienden in 2018 een klacht in over het verloop van het inspectiebezoek, en/of over het inspectieverslag in een kinderopvangvoorziening. In **drie klachten** waren er opmerkingen over de eerste kennismaking met het nieuwe meetinstrument **MeMoQ** (Meten en Monitoren van de pedagogische kwaliteit), een nieuwe methodiek die niet altijd goed begrepen wordt door de geïnspecteerde kinderopvang. Doorheen de klachten blijkt dat hierdoor misverstanden ontstaan bij de geïnspecteerde voorzieningen die soms een weerslag heeft op het hele inspectiebezoek.

MeMoQ (Meten en Monitoren van de pedagogische kwaliteit)
In een MeMoQ-inspectie worden het welbevinden van de kindjes, de betrokkenheid, de emotionele en educatieve ondersteuning van de kinderbegeleiding, en de omgeving (het aanbod en de organisatie) van de kinderopvang gemeten en geëvalueerd.

Hierna volgen de voornaamste klachtelementen uit de vijf klachtendossiers met het antwoord dat aan de klachtindieners gegeven is om verduidelijking te geven bij de elementen van hun klacht.

Klachtelement-1:
De klachtindiener (verantwoordelijke groepsopvang kinderdagverblijf) heeft van klanten vernomen dat er een politieonderzoek gestart is naar zijn kinderdagverblijf en dat Zorginspectie een ontwerp van inspectieverslag aan de politie bezorgde dat de klachtindiener zelf nog niet ontvangen heeft (om desgevallend eerst nog aanpassingen op het verslag in te dienen bij Zorginspectie).

De lokale politie heeft naar aanleiding van een politioneel onderzoek alle inspectieverslagen van de kinderopvang opgevraagd bij Zorginspectie die alle definitieve inspectieverslagen bezorgd heeft. Het recentste inspectieverslag (n.a.v. een klacht van een gebruiker) is nog in ontwerpfase, zal eerst aan de verantwoordelijke van het kinderdagverblijf bezorgd worden voor reactie, waarna het verslag definitief wordt. Dan zal Zorginspectie dit definitieve verslag bezorgen aan de verantwoordelijke van de kinderopvang, en pas daarna aan de lokale politie.

Klachtelement-2:
De klachtindiener (verantwoordelijke groepsopvang kinderopvang) is niet tevreden over een onaangekondigde financiële inspectie over het inkomenstarief in de kinderopvanglocatie: meer bepaald over de houding van de inspecteur en zijn gebrek aan redelijkheid bij het opvragen van bepaalde documenten, gezien de verantwoordelijke van de kinderopvang met verlof was. De inspecteur sprak over mogelijke fraude en dreigde met het afnemen van subsidies.

Aan de klachtindiener is uitgelegd dat de inspecteur aan de kinderbegeleider vroeg om facturen en andere documenten voor te leggen. Hierbij was geen sprake van dreigen of afnemen van subsidies. Facturen zijn geen documenten die te allen tijde in de kinderopvanglocatie aanwezig moeten zijn; ze kunnen immers door de organisator van de kinderopvang worden bijgehouden. Volgens de interne richtlijn van Zorginspectie vraagt de inspecteur dan om de documenten zo snel mogelijk na het inspectiebezoek te bezorgen, bijvoorbeeld via e-mail. De inspecteur geeft aan dat hij niet wist dat de verantwoordelijke met verlof was aangezien de telefonische communicatie met de verantwoordelijke tijdens de inspectie via een kinderbegeleider verliep. Dit verlof bleek voor de inspecteur pas uit de communicatie achteraf via e-mail. Daarom ging de inspecteur ter plaatse in op het telefonisch aanbod van de verantwoordelijke via de kinderbegeleider om de documenten over de middag per e-mail te bezorgen. Wel geeft de inspecteur aan dat hij het opvragen van de facturen en documenten beter had moeten kaderen, en heeft excuses aangeboden.

Klachtelement-3:
Over een zorginspectie met MeMoQ (Meten en Monitoren van de pedagogische kwaliteit) in een kinderopvang:
De klachtindiener (verantwoordelijke van een groepsopvang) voelt zich ontredderd en ontgoocheld na het negatieve feedbackgesprek van de inspecteur over de MeMoQ-evaluatie, terwijl de verantwoordelijke overtuigd was dat de kinderopvang een veilige en leuke plek is waar kinderen en ouders graag komen en waar een familiale sfeer heerst. Er werden zaken beoordeeld op een niet realistische manier door de inspectie, de werking van de kinderopvang werd zowat met de grond gelijk gemaakt.

Zorginspectie heeft de klachtindiener uitgenodigd voor een klachtgesprek om het verhaal van de verantwoordelijke van de kinderopvang te beluisteren, en om het nieuwe instrument van MeMoQ te verhelderen. Door de organisatie van het klachtgesprek kon de decretale einddatum voor de klachtenbehandeling niet nageleefd worden. Inzake de MeMoQ werd vooral gefocust op de houding en het handelen van de inspecteur tijdens de meting waarbij een eerder afstandelijke houding wordt aangenomen om de observaties niet te beïnvloeden. De inspecteur observeert, meet, en benoemt op een eerlijke manier de positieve en de negatieve vaststellingen waarna de kinderopvang met de vastgestelde tekortkomingen verder aan de slag kan gaan.
De klachtindiener kreeg tijdens het klachtgesprek meer inzicht in de MeMoQ-methodiek en concludeerde dat de vaststellingen in het inspectieverslag beter waren dan aanvankelijk gedacht. De opmerkingen en bedenkingen over de MeMoQ-observatietechnieken van de klachtindiener neemt Zorginspectie mee voor haar volgende inspecties.

Klachtelement-4:
Over een zorginspectie met MeMoQ (Meten en Monitoren van de pedagogische kwaliteit) in een kinderopvang:
De klachtindiener (onthaalouder groepsopvang) brengt het verhaal van de aanwezige kinderbegeleiders tijdens de inspectie die niet te spreken zijn over de afstandelijke houding van de inspecteur tegenover de kinderen en de ouders tijdens de MeMoQ-observatie. Ook zijn ze ongelukkig over het feedbackgesprek van de inspecteur tijdens het verzorgen van de kinderen. De klachtindiener (zelf niet aanwezig bij de inspectie) wil geen afbreuk doen aan het inspectieverslag en het instrument van MeMoQ, maar wel aan het MeMoQ-verloop.

Aan de klachtindiener werd verduidelijkt dat een MeMoQ-afname een nieuwe manier is van observeren van de pedagogische praktijk in een leefgroep. Bij de aanvang van de inspectie wordt de werkwijze toegelicht en

geeft de inspecteur de kinderen in de leefgroep de mogelijkheid om te wennen aan zijn aanwezigheid. De inspecteur geeft tijdens de introductie van het instrument aan dat hij tijdens de afname niet in interactie zal treden met de kinderen, de kinderbegeleiders, of de ouders. Vermoedelijk is deze boodschap verloren gegaan bij de kinderbegeleiders. De inspecteur neemt tijdens de observatie een meer afstandelijke houding aan om de invloed van zijn aanwezigheid op de observaties zoveel mogelijk te beperken. Het is immers geen participatieve observatie. De inspecteur observeert op afstand, noteert de tijd, en neemt notities tijdens de observatie. Aan de kinderbegeleiders wordt gevraagd te handelen zoals ze dit normaal doen.
Tijdens deze inspectie koos de inspecteur heel bewust om te wachten met de feedback tot na de hectiek van het gemeenschappelijk eetmoment. Daarna vroeg de inspecteur aan de kinderbegeleiders of het paste om de MeMoQ-afname toe te lichten. Beide kinderbegeleiders antwoordden positief op deze vraag, waarna het feedbackgesprek plaatsvond.
Tijdens het feedbackgesprek heeft de inspecteur geen negatieve indicaties of emoties opgemerkt bij de kinderbegeleiders. De werkpunten rond educatieve ondersteuning en betrokkenheid werden benoemd en gestaafd met voorbeelden, en er was erkenning voor de aangebrachte voorbeelden. Er werden ook positieve elementen benoemd. Dit is ook zo neergeschreven in het inspectieverslag. Tijdens een inspectie is het geschiktste moment voor een feedbackgesprek soms moeilijk in te schatten.

Klachtelement-5:
Over een zorginspectie met MeMoQ (Meten en Monitoren van de pedagogische kwaliteit) in een kinderopvang:
De klachtindiener (verantwoordelijke groepsopvang kinderdagverblijf) is teleurgesteld en boos over het ontwerp van inspectieverslag - vol leugens en halve waarheden - en beantwoordt punt per punt waarmee hij niet akkoord gaat. Dit betreft quasi alle onderdelen van het inspectieverslag, de observaties in het kader van MeMoQ (die doet uitschijnen dat de kinderopvang geen kwaliteit heeft) en de houding hierbij van de inspecteurs, het feedbackgesprek van de inspecteurs, en de bewering over een racistische uitlating over de nieuwe kinderbegeleider. Als er geen rechtzetting van het verslag volgt (- de publicatie van inspectieverslagen heeft gevolgen voor de uitbaters -), dan zal de klachtindiener zich genoodzaakt zien om klacht in te dienen tegen de inspecteurs wegens laster en eerroof.

Zorginspectie formuleerde in het inspectieverslag een advies tot opstarten van de handhaving, conform het decreet 20/04/2014 (artikel 18 e.v.) houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters.
Via de klachtbespreking in het antwoord op de klacht zet de klachtenbehandeling een eerste stap om de negatieve gevoelens van de klachtindiener een plaats te geven.
Over de houding van de inspecteurs: Een observatie in het kader van een MeMoQ-afname is een nieuwe manier van observeren van de pedagogische praktijk in een leefgroep. Tijdens de observatie neemt de inspecteur een meer afstandelijke houding aan om de invloed van zijn aanwezigheid op de observaties zoveel mogelijk te beperken. Bij de aanvang van de inspectie wordt deze werkwijze toegelicht. Deze afstandelijke houding is niet gericht tegen de kinderen, de ouders, of de kinderbegeleiders.
Over de nieuwe kinderbegeleider: Hierover hebben de inspecteurs bijkomende vragen gesteld om meer duidelijkheid te krijgen over het feit dat deze kinderbegeleider nog niet meteen kan starten omdat hij nog Nederlandse les moet volgen. De vraagstelling over de Nederlandse taal van de inspectie had tot doel om reflectie op gang te brengen over de taalstimulering van de kinderen, wat ook zo verwoord werd door de inspectie. De vraagstelling had allerminst tot doel om op enige wijze racistisch over te komen. Het gaat hier mogelijk over een misverstand tijdens de inspectie.
Over het feedbackgesprek tijdens de inspectie: De inspecteurs hebben meermaals aangegeven dat de werking van de kinderopvang prioritair was aan het feedbackmoment en dat ze konden wachten tot er ruimte was voor de nabespreking. Op het moment van de nabespreking lagen de meeste kinderen in bed. Tijdens deze inspectie beoordeelden de inspecteurs dat het eetmoment te druk was voor het gesprek, maar dat het daarna wel mogelijk was om de toelichting te geven. In het feedbackgesprek werden de vaststellingen van de observaties met de klachtindiener besproken en gekaderd.
Over het definitieve inspectieverslag: Zorginspectie heeft in het definitief inspectieverslag in zes rubrieken aanpassingen van de klachtindiener opgenomen. Niet alle gevraagde aanpassingen van de klachtindiener werden opgenomen; er werden geen aanpassingen opgenomen in het MeMoQ-luik van het verslag.
Over de zeer boze reactie van de klachtindiener: De klachtenbehandelaar begrijpt dat negatieve feedback die vervolgens wordt neergeschreven in een inspectieverslag, emotioneel zwaar kan zijn voor de uitbater.

Beide inspecteurs beschuldigen van laster en eerroof, is echter een verregaande beschuldiging waar Zorginspectie zich helemaal niet in herkent. De inspecteurs voeren hun opdracht plichtsgetrouw uit en conform de deontologische plichten. De klachtbehandelaar wijst erop dat het taalgebruik van de klachtindiener de grenzen van de beleefdheid ver te buiten gaat. De beschuldigingen en beledigingen naar de inspecteurs toe, zijn niet min. Zorginspectie heeft de klachtindiener gevraagd om afstand te doen van deze beschuldigingen, wat de klachtindiener geweigerd heeft.

Tot besluit:
De vijf klachten waren alle ontvankelijk: hiervan waren drie klachten niet-gegrond en twee klachten (deels) gegrond die (deels) opgelost werden. Zorginspectie pleegt intern regelmatig overleg om de gevoeligheden rond het nieuwe MeMoQ-meetinstrument nog beter te ondervangen voor haar volgende inspectiebezoeken.

Klachtenbeeld Zorginspectie: Sector van de Woonzorgcentra (ouderenzorg) (2 klachten)

Klachtelement-1:
De klachtindiener (familielid van een gebruiker van een dagverzorgingscentrum) dient klacht in n.a.v. het onderzoek van zijn klacht door Zorginspectie (in opdracht van de Woonzorglijn): de inspecteur sprak vooraf telefonisch enkele minuten met de klachtindiener en zou na de inspectie het ontwerp van inspectieverslag bezorgen waarop de klachtindiener dan kon reageren. De klachtindiener ontving alleen het definitief inspectieverslag, wou een aantal elementen weerleggen tegen de eenzijdige informatie van de voorziening, maar daarvoor bleek het te laat te zijn. De klachtindiener vraagt dat de klacht opnieuw onderzocht wordt.

Zorginspectie had vóór de klachtindiening aan de verzoeker reeds laten weten dat het inspectieverslag het resultaat is van vaststellingen, van een bevraging van de verantwoordelijke en van de medewerkers van de voorziening, en van inzage in relevante documenten (bv. reglement van orde, schriftelijke overeenkomst, zorgprofiel). Een inspectie is een momentopname: een aantal klachtelementen kunnen worden vastgesteld, andere niet (meer). Bij deze laatste gaat het over verklaringen van de klachtindiener en van de voorziening die niet overeenstemmen en waar geen aantoonbare vaststellingen (bv. een verslag, een verklaring van de arts) tegenover staan. Uit het inspectieverslag blijken dan beide standpunten, en in sommige gevallen besluit de inspecteur dat er geen uitspraak kan worden gedaan en noteert dit ook zo in het inspectieverslag.

Klachtelement-2:
De klachtindiener (familielid van een overleden bewoner van een woonzorgcentrum (WZC)) is niet tevreden over het inspectieverslag n.a.v. zijn klacht over de dienstverlening van een woonzorgcentrum (ingediend bij de Woonzorglijn). De klachtindiener had liever, net als de voorziening, de mogelijkheid gekregen om te reageren op het ontwerp van inspectieverslag. Ook kreeg de klachtindiener maar een zeer kort onaangekondigd telefonisch gesprek van de inspecteur waardoor de objectiviteit van het inspectieverslag in het gedrang komt. De klachtindiener is er niet over te spreken dat Zorginspectie niet bevoegd is om de uitvoering van verpleegtechnische- en zorgkundige handelingen in een WZC te beoordelen. Hij herhaalt zijn eerdere klacht aan de Woonzorglijn over de onzorgvuldige oogverzorging van zijn familielid in het WZC. De klachtindiener vraagt ook een constructief overleg met Zorginspectie.

Voorafgaand telefonisch contact van de inspecteur: Zorginspectie neemt vóór het inspectiebezoek telefonisch contact op met de klachtindiener, enerzijds om te informeren over de werkwijze van Zorginspectie (wat kan Zorginspectie inspecteren en wat niet), en anderzijds om over de klachtelementen bijkomende informatie te verkrijgen, waar nodig. Bij dit onaangekondigd telefonisch contact moest de klachtindiener een werkvergadering verlaten om de telefoon op te nemen. De klachtenbehandelaar van Zorginspectie adviseert om in dergelijke situaties de inspecteur te vragen op een later tijdstip terug te bellen zodat de klachtindiener eventuele notities bij de hand kan nemen, ter ondersteuning van het gesprek met de inspecteur.
Reactie-on-mogelijkheid van de klachtindiener: Met het ‘Decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid’ (Belgisch Staatsblad van 21 februari 2018) krijgt de klachtindiener, net zoals de voorziening, de mogelijkheid om te reageren op het ontwerp van

inspectieverslag. Dit decreet treedt pas in werking op 1 januari 2019 waardoor deze reactiemogelijkheid voor de klachtindiener in 2018 nog niet mogelijk is.
De klachtindiener reageerde op het definitieve inspectieverslag waarna er een telefonisch contact was tussen de klachtindiener en de teamverantwoordelijke bij Zorginspectie, en waarna de klachtindiener een schriftelijk en afsluitend antwoord kreeg op de elementen van zijn reactie op het inspectieverslag.
Federale bevoegdheid over het medisch en verpleegkundig handelen: In het eerdere antwoord van de teamverantwoordelijke bij Zorginspectie werd aan de klachtindiener toegelicht dat Zorginspectie van het Departement WVG van de Vlaamse Gemeenschap niet bevoegd is om de uitvoering van het medisch en het verpleegkundig handelen te beoordelen. Wel beoordeelt Zorginspectie of de medische instructies tot zorgafspraken in de voorziening hebben geleid en of deze afspraken werden uitgevoerd. Dit heeft alles te maken met de bevoegdheidsverdeling tussen de federale overheid en de Gemeenschappen. De bevoegdheid om te oordelen over het medisch en/of verpleegkundig handelen is een federale bevoegdheid. Voor klachten over de ontoereikende kwaliteit van de verstrekte zorg is de klachtindiener doorverwezen naar de Federale Ombudsdienst rechten van de patiënt (https://www.health.belgium.be/nl/de-federale-ombudsdienst-rechten-van-de-patient) die ressorteert onder de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid.
Oogverzorging in het Woonzorgcentrum: Over de onzorgvuldige oogverzorging die al sinds medio 2016 gekend zou zijn bij het WZC, heeft de inspecteur ter plaatse na inzage van de voorgelegde documenten door het WZC echter niet kunnen vaststellen dat de oogzorg in die periode al een bijzonder aandachtspunt was bij de verzorging, naast de bevestiging dat er wel oogverzorging aanwezig was voor de periode in het najaar van 2016.
Overleg met Zorginspectie na de klachtenafhandeling: Inzake het gevraagde overleg van de klachtindiener heeft Zorginspectie eerder telefonisch en via e-mail uitgelegd dat er beperkingen zijn aan wat er door inspectie kan worden vastgesteld: situaties in het verleden zijn soms niet herhaalbaar op de dag van het onaangekondigde inspectiebezoek. De inspecteur dient zich voor de vaststellingen te baseren op registraties in zorgdossiers, verslagen van overlegmomenten, alsook op mondelinge toelichting van de voorziening om tot een conclusie te komen. Anderzijds zijn de elementen van de klachtindiener niet van dien aard dat ze zouden leiden tot andere conclusies in het inspectieverslag over de werking van het WZC.
Foutieve woordkeuze in het inspectieverslag: Er was inderdaad geen ziekenhuisopname van de bewoner van het WZC zoals verkeerd vermeld was in het inspectieverslag, maar een consultatie bij een oogarts in het ziekenhuis. Hiervoor werden verontschuldigingen aangeboden.

Na de klachtafhandeling in het Departement WVG diende de verzoeker klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst. De klachtenbehandelaar van Zorginspectie gaf verdere toelichting over de klachtafhandeling aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Tot besluit:
Van de twee klachten was er één ontvankelijk en één deels ontvankelijk: de ontvankelijke klachtelementen waren (deels) gegrond waarbij er een oplossing was voor de ene klacht en geen oplossing voor de andere klacht.

Klachtenbeeld Zorginspectie: Sector van de ziekenhuizen (1 klacht)

Klachtelement-1:
Volgens de klachtindiener (directielid van een ziekenhuis) heeft één inspecteur heeft zich niet aangemeld bij de aanvang van de inspectie (en droeg bijgevolg geen ziekenhuis-identificatiebadge tijdens de inspectieronde), en werd niet vergezeld door een ziekenhuismedewerker (dit is schending van de ziekenhuisspecifieke huisregels). De klachtindiener kaart ook de politionele attitude van de inspecteurs aan (ook tegenover de patiënten), en de inspecteurs hielden zich niet aan hun rol: ze gaven kritiek op beleidskeuzes van het ziekenhuis.

Zich aanmelden en registreren in ziekenhuizen bij inspectie (en politionele attitude): De inspecteurs hebben de geldende afspraken van Zorginspectie gerespecteerd die reeds golden tijdens de vorige inspectierondes en die aan de ziekenhuizen vooraf gecommuniceerd werden. Bij de start van een onaangekondigd inspectiebezoek meldt de coördinerend inspecteur zich ’s ochtends eerst aan bij de aanwezige directie die

aldus op de hoogte is van de aanwezigheid van Zorginspectie. Elke inspecteur draagt een zichtbare Zorginspectie-badge en een -legitimatiekaart.
Op een afdeling heeft een inspecteur zich aangemeld met naam en functie bij een onthaalmedewerker en daarna op dezelfde wijze bij het medisch diensthoofd en heeft de inspectie gekaderd.
Tijdens de vorige inspectierondes gingen de inspecteurs autonoom op pad zonder observatoren van het ziekenhuis. Deze keuze is ingegeven door de ervaring dat de aanwezigheid van leidinggevenden een remmende invloed kan hebben op het gesprek met de inspecteurs.
Uit respect voor de ernstige situatie van de patiënten op Intensieve Zorgen heeft de inspecteur de introductie bewust tot een minimum beperkt (naam, inspecteur van Zorginspectie, de bedoeling om armbandje en medicatie te controleren) en deze duiding zelfs helemaal achterwege gelaten bij patiënten die niet bewust waren.
Sommige ziekenhuizen hebben bijzondere verwachtingen vanuit de eigen procedure voor toegang van externen. Zorginspectie zal zijn werkwijze zo aanpassen om zo goed mogelijk rekening te houden met de ziekenhuisspecifieke procedures.
Over de rol van de inspecteurs: Er was inderdaad een gedachtewisseling over het patiëntendossier waarbij de gegevens in verschillende bronnen moesten doorzocht worden, met als conclusie dat een multidisciplinair geïntegreerd EPD (Elektronisch Patiënten Dossier) veel voordelen biedt. Dergelijke gedachtewisselingen in wederzijds respect over hoe de kwaliteit van de zorg en de patiëntveiligheid te verbeteren, komt vaak voor bij ziekenhuisinspecties. Kritische vragen stellen is niet hetzelfde als kritiek geven op de beleidskeuzes van het ziekenhuis. Het volledige inspectieteam zal in de toekomst in het bijzonder aandacht geven aan de manier waarop bepaalde uitspraken kunnen overkomen, in de hoop dergelijke misverstanden maximaal te vermijden.
Indien bepaalde woorden of gedragingen bij ziekenhuismedewerkers zo zijn overgekomen dat ze zich onheus behandeld voelen, wenst Zorginspectie zich bij hen te verontschuldigen.

Tot besluit:
Deze ontvankelijke klacht is deels gegrond en werd op basis van een uitgebreide toelichting van de klachtendienst als opgelost aanvaard.

De Eerste Lijnklachten Justitiehuizen

Het aantal klachten over Justitiehuizen

In 2018 ontving de klachtendienst over de bovenstaande dienstverlening **13 klachten in totaal** (2017: 10).
De ontvangen klachten gaan in 2018 over het maatschappelijk onderzoek in het kader van de **burgerrechtelijke opdrachten** van de Justitiehuizen (**4 klachten**) (2017: 4 klachten) waarvan er twee (deels) **gegrond** waren. Drie van de vier klachten betreffen afgesloten onderzoeken waardoor er geen herstel van de dienstverlening meer mogelijk is.
Over de uitvoering van het **elektronisch toezicht** werden **6 klachten** ontvangen (2017: 3) waarvan er vier (deels) gegrond waren.
Over de **vrijheid onder voorwaarden bij internering** werden **2 klachten** ontvangen waarbij één klacht deels gegrond was, en de tweede klacht werd ingetrokken.
Over **probatie** werd één klacht ingediend, die ingetrokken werd.

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 leggen de justitieassistenten de focus op de belangen van het kind.

Elektronisch toezicht (ET):
Het 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.

Vrijheid onder voorwaarden (VOP) bij internering:
Personen die een misdrijf gepleegd hebben en lijden aan een geestesstoornis zijn niet voldoende in staat om hun daden te controleren. De rechter kan daarom beslissen tot internering die een dubbel doel heeft: de maatschappij beschermen, en de nodige zorgen aanbieden zodat deze personen opnieuw een plaats kunnen innemen in de maatschappij.
Na verloop van de internering kan de kamer voor de bescherming van de maatschappij (KBM) de geïnterneerde persoon op proef vrijlaten. In dat geval legt de KBM de voorwaarden op die de geïnterneerde persoon moet naleven.
Een justitieassistent heeft regelmatig een gesprek met de geïnterneerde persoon in het justitiehuis, thuis, of in de instelling waar de geïnterneerde persoon volgens de voorwaarden moet verblijven. De justitieassistent gaat na welke inspanningen de geïnterneerde persoon levert om de voorwaarden na te leven en brengt hiervan verslag uit aan de KBM.
Als de geïnterneerde persoon de voorwaarden niet naleeft, of een gevaar vormt voor zichzelf of anderen, kan de KBM beslissen om de invrijheidstelling van de geïnterneerde persoon te schorsen, te herroepen, de voorwaarden te herzien, of om de internering op een andere manier uit te voeren. Eén maand voor het einde van de proeftermijn beslist de KBM of de geïnterneerde persoon al dan niet definitief in vrijheid wordt gesteld en de internering daarmee te beëindigen.

Probatie:
Als een persoon een misdrijf pleegt, kan de rechter in sommige gevallen de uitspraak van de straf opschorten of de uitvoering van een straf uitstellen. Een rechter kan dan de verplichting opleggen om bepaalde voorwaarden na te leven. Dat is probatie.
Als een rechter probatie-opschorting toekent, zal hij geen straf uitspreken zolang de persoon de voorwaarden naleeft.
Bij een toekenning van een probatie-uitstel, zal de rechter wel een straf uitspreken, maar de persoon zal deze niet moeten uitvoeren zolang hij/zij de voorwaarden naleeft.
De rechter kan het justitiehuis de opdracht geven de persoon bij te staan bij de naleving van de voorwaarden en na te gaan of de persoon ze ook daadwerkelijk naleeft.
De justitieassistent heeft regelmatig een gesprek met de persoon in het justitiehuis en bij gelegenheid thuis. Tijdens die gesprekken werkt de persoon samen met de justitieassistent aan de naleving van de voorwaarden.
De justitieassistent helpt de persoon bij de naleving van de opgelegde voorwaarden en het vinden van manieren om nieuwe misdrijven te voorkomen.

Klachtenbeeld Justitiehuizen: Burgerrechtelijke opdrachten: maatschappelijke onderzoeken

Vier klachtindieners dienden in 2018 een meervoudige klacht in over het verloop van en over het rapport maatschappelijk onderzoek in het kader van de omgangsregeling van de ex-partners (ouders) met hun minderjarig kind. De ex-partners zijn **de partijen** waarmee justitieassistenten een drietal contacten (bureelgesprek, huisbezoek, en feedbackgesprek over het rapport) leggen binnen een maatschappelijk onderzoek dat uitgevoerd wordt in opdracht van de familierechter.
Eén klacht werd als *'open brief aan een justitieassistent'* ingediend. De klachtindiener vroeg hoe over de open brief een klacht kon worden opgesteld. De klachtendienst heeft de open brief als klacht aangenomen. Via een andere klachtindiener in een ander dossier vernam de klachtendienst dat de klachtindiener de open brief op zijn facebookpagina publiceerde.

Drie klachten betreffen telkens een afgesloten, tweezijdig maatschappelijk onderzoek: de klachten werden ingediend nadat het justitiehuis het rapport maatschappelijk onderzoek ingediend heeft bij de opdrachtgevende rechter; hierbij eindigt de opdracht van het justitiehuis en de dienstverlening aan de justitiabelen. De beide partijen (ex-partners) hebben aan het maatschappelijk onderzoek van het justitiehuis deelgenomen.
Eén tweezijdig maatschappelijk onderzoek werd afgesloten bij de planning van het feedbackgesprek over het rapport maatschappelijk onderzoek toen een partij in het onderzoek een klacht indiende bij de departementale klachtendienst.

Er zijn **geen** klachten via de Vlaamse Ombudsdienst ingediend bij de klachtendienst van het Departement WVG.

Hierna volgen de klachtelementen uit de vier klachtendossiers met het antwoord dat aan de klachtindieners gegeven is om verduidelijking te geven bij de elementen van hun klacht.

Klachtelement-1:
Het justitiehuis ging niet in op de vraag van één partij (klachtindiener) in het maatschappelijk onderzoek om het onderzoek naar een ander justitiehuis over te dragen waar de woonplaats van de klachtindiener zich bevindt.

In de wet van 30 juli 2013 betreffende de invoering van een familie-en jeugdrechtbank worden de bevoegdheden met betrekking tot de burgerrechtelijke opdrachten gecentraliseerd bij de familierechtbank die het justitiehuis kan mandateren om een maatschappelijk onderzoek uit te voeren. De bevoegdheid van het justitiehuis om een maatschappelijk onderzoek uit te voeren wordt bepaald door het gerechtelijk arrondissement waar de opdracht door de rechter bevolen wordt. Er zijn in de opdracht tot maatschappelijk onderzoek van de familierechter geen elementen aanwezig om een transfer van het maatschappelijk onderzoek naar een ander justitiehuis toe te staan.
Er kunnen slechts transfers plaatsvinden als de twee partijen in een ander gerechtelijk arrondissement woonachtig zijn:

- Indien beide partijen woonachtig zijn in hetzelfde arrondissement, verschillend aan het arrondissement van de opdrachtgever, is het justitiehuis van het domicilieadres van beide partijen bevoegd.
- Indien beide partijen in een verschillend arrondissement wonen, verschillend aan het arrondissement van de opdrachtgever, geldt het domicilie van de kinderen om de bevoegdheid van het justitiehuis te bepalen.

Klachtelement-2:
Er is onvoldoende rekening gehouden met de persoonlijke situatie van één partij (klachtindiener) bij het plannen van de gesprekken en het huisbezoek met de justitieassistent binnen het maatschappelijk onderzoek: door de werkuren van de klachtindiener en de vrijetijdsactiviteiten van de kinderen vroeg de klachtindiener de afspraken te laten doorgaan na het werk of op een zaterdag.

De justitieassistent is aan de vraag van de klachtindiener tegemoetgekomen door een voorstel te doen voor een afspraak tijdens een avondopening van het justitiehuis. De klachtindiener heeft de voorgestelde afspraak bevestigd en daarna laten weten wat later te zullen aankomen.
Toen de klachtindiener zoals aangekondigd later aankwam, heeft de justitieassistent een gesprek met een andere justitiabele onderbroken en de klachtindiener gevraagd even te wachten om iets later de klachtindiener te kunnen ontvangen. De klachtindiener was hiertoe niet bereid en vroeg om een onderhoud met de directeur van het justitiehuis die de klachtindiener vervolgens ontvangen heeft.
De justitieassistent deed nadien een nieuw aanbod voor een bureelgesprek tijdens een avondopening van het justitiehuis.
Om de volgende afspraak te plannen die doorgaat onder de vorm van een huisbezoek, stelde de justitieassistent twee datums voor. De klachtindiener gaf daarop te kennen pas beschikbaar te zijn vanaf het begin van de volgende maand, waarop de justitieassistent een nieuw datumvoorstel deed voor het huisbezoek. De klachtindiener liet daarop weten het datumvoorstel pas later te zullen bevestigen en dat de justitieassistent enkel welkom was in de hal van de woning. Er vond geen huisbezoek plaats, rekening houdende met de weerstand van de klachtindiener en de grenzen die de klachtindiener stelde bij zijn medewerking aan het maatschappelijk onderzoek.
Het justitiehuis stelde bij de klachtindiener een moeilijkheid vast om in contact te treden en een dominant wantrouwen tegenover instanties. De klachtindiener had andere verwachtingen van het maatschappelijk onderzoek en dit uitte zich in weerstand en in een verscherping van de standpunten bij de klachtindiener waardoor het justitiehuis onvoldoende ruimte kreeg om in gesprek te gaan.
De klachtindiener wenste geïnformeerd te worden over het verhaal van de andere ouder als partij in het maatschappelijk onderzoek. De terugkoppeling van het verhaal en de bezorgdheden van de andere partij gebeurt tijdens een maatschappelijk onderzoek doorgaans tijdens het huisbezoek. Gezien het atypisch verloop van dit maatschappelijk onderzoek vond er echter geen huisbezoek plaats. Daarop kreeg de klachtindiener een afspraakmogelijkheid voor een feedbackgesprek. Vervolgens liet de klachtindiener weten dat hij een klacht zou indienen en er werd uiteindelijk geen afspraakmoment meer vastgelegd. Aangezien de termijn voor het uitvoeren van het maatschappelijk onderzoek intussen ruimschoots verstreken was, heeft het justitiehuis besloten om het verslag van het maatschappelijk onderzoek af te sluiten en te bezorgen aan de opdrachtgevende rechter.

Het **leerpunt** voor de justitiehuizen bij dit klachtelement is om de klacht zo snel mogelijk op te pikken door bv. een klachtenbehandelaar van de afdeling justitiehuizen in te schakelen die ter plaatse in gesprek gaat met de klachtindiener.

Klachtelement-3:
Het maatschappelijk onderzoek is van bij de aanvang niet ernstig genomen door de justitieassistent.

De justitieassistent heeft bij de aanvang van het maatschappelijk onderzoek aan de partijen aangegeven dat wanneer beide ouders (ex-partners) bekwaam zijn in de opvoeding van de kinderen, het minder evident is om een advies te geven dat voor beide partijen aanvaardbaar is omdat er geen gebreken bij de partijen kunnen worden vastgesteld. Soms zijn er in het belang van het kind nog andere criteria die van invloed kunnen zijn (bv. een verhuizing van één van de ouders, het huidig verloop van het contact tussen de ex-partners, ...). Wanneer die criteria afwezig zijn, kan de justitieassistent 'geen' advies geven en deelt dit ook mee in het advies in het rapport maatschappelijk onderzoek aan de rechter. Aan het einde van het maatschappelijk onderzoek heeft de justitieassistent wel een advies geformuleerd in het rapport van dit dossier.

Klachtelement-4:
Het maatschappelijk onderzoek werd lichtzinnig, ondoordacht en partijdig gevoerd en op een drafje afgehandeld omwille van tijdsdruk.

De lijst van tussenkomsten in het rapport maatschappelijk onderzoek geeft aan dat de justitieassistent veel contacten gelegd heeft met externe diensten (professionele derden). Er was casusoverleg met die externe diensten waarbij de informatie van die diensten werd afgetoetst. In het justitiehuis was er intern een teambespreking van het maatschappelijk onderzoek. De justitieassistent had met beide partijen een bureelgesprek en is bij hen op huisbezoek geweest. In het rapport is een weergave van die gesprekken opgenomen.
De visie van de justitieassistent in het rapport maatschappelijk onderzoek is gebaseerd op de informatie van de beide partijen en van de externe diensten (professionele derden). De justitieassistent is ook kritisch in het rapport naar de beide partijen toe.
Het klachtelement wordt niet bevestigd door het klachtenonderzoek.

Klachtelement-5:
De klachtindiener tilt zwaar aan het telefoongesprek van de justitieassistent tijdens een rit met het openbaar vervoer: hij kon niet vrijuit praten door de aanwezigheid van andere mensen en de justitieassistent hield hiermee geen rekening. Hij voelde zich op dat moment geïntimideerd omdat hij zich in een ongelijke machtsverhouding bevond en de justitieassistent sprak over het dwingend maken van bepaalde adviezen. Hij durfde niet te reageren uit vrees voor represailles in de vorm van een minder gunstig advies van de justitieassistent over de omgangsregeling met het minderjarig kind.

De justitieassistent geeft te kennen dat ze bij elke telefonische contactname bij de ontvanger polst of er mogelijkheid is om het gesprek te voeren. Dit was niet anders voor het telefonisch contact met de klachtindiener op het bewuste moment. Het was op dat moment echter niet duidelijk dat het gesprek niet paste, zo niet zou de justitieassistent hiermee rekening gehouden hebben en het gesprek verschoven hebben naar een later moment.
Het dwingend maken van bepaalde adviezen betreft de aanbeveling van de justitieassistent aan de beide partijen in het maatschappelijk onderzoek om in het belang van het minderjarig kind in een hulpverleningstraject te stappen, dat bij gebrek aan vrijwilligheid op een gedwongen manier noodzakelijk wordt geacht. Het betreft evenwel een aanbeveling die naar de beide ouders wordt geuit en die de kans moet geven om de ene ouder (klachtindiener) meer te betrekken in het gezamenlijk invulling geven aan het ouderschap. De justitieassistent heeft op basis van de opdracht tot maatschappelijk onderzoek eveneens een voorlichtingstaak. Hierbij is een verwijzing mogelijk naar de welzijnssector wanneer blijkt dat er zich bepaalde problemen stellen.

Klachtelement-6:
De procedureregels van het maatschappelijk onderzoek werden niet gevolgd: aangeleverde stukken werden niet ingekeken, er was geen contact met een relevante professionele derde, en er was geen feedbackgesprek met de partijen.

Het *gerechtelijk dossier* moet door de justitieassistent ingezien worden (is een interne werkinstructie) maar hiervan werd in casu afgeweken (het dossier bevond zich in een ander gerechtelijk arrondissement) omdat één partij (klachtindiener) een omvangrijk documentenbundel bezorgde waarin veel relevante informatie aanwezig was en ook stukken die doorgaans in een gerechtelijk dossier aanwezig zijn. Aanvullende informatie werd verzameld uit het overleg van de justitieassistent met drie professionele derden. Daarom werd beslist het gerechtelijk dossier niet in te kijken. Indien het overleg met de professionele derden niet had kunnen plaatsvinden, dan was de justitieassistent het gerechtelijk dossier toch gaan inzien om de noodzakelijke aftoetsingen te doen.
De justitieassistent heeft uit de documentenbundel de officiële informatie uit gerechtelijke stukken, deskundigenverslagen en andere informatie van professionele derden gelezen en meegenomen in de analyse. Persoonlijke logboeken en overzichten over het gedrag van het minderjarig kind, en berichten van sociale media worden daarentegen niet in de analyse opgenomen. Controle en verificatie van persoonlijke informatie van één van de partijen behoort immers niet tot de opdracht van de justitieassistent.
Eén *professionele derde* heeft de justitieassistent inderdaad niet gecontacteerd omdat de justitieassistent over een verslag beschikte over het onderzoek van de professionele derde waarin voldoende informatie aanwezig was en een extra contactname geen meerwaarde kon brengen.
Het *feedbackgesprek* over het ontwerprapport maatschappelijk onderzoek met een partij (klachtindiener) gebeurde inderdaad niet telefonisch zoals afgesproken, maar wel eerder tijdens het huisbezoek omdat de informatieverzameling van de justitieassistent toen reeds rond was. Dit gesprek over o.m. de terugkoppeling van het verhaal en de bezorgdheden van de ene partij aan de andere partij (klachtindiener) verliep moeizaam: de justitieassistent kreeg weinig ruimte om toe te lichten waarom bepaalde zaken zo in het verslag vermeld stonden. Een feedbackgesprek gebeurt in principe tijdens een derde contact met elke partij op bureel (is een werkinstructie) waarvan in casu afgeweken werd bij de beide partijen.
Het toepassen van de werkinstructie is als **aandachtspunt** opgenomen door het betrokken justitiehuis.

Klachtelement-7: Niet alle informatie uit de gesprekken met de partijen staat in het rapport maatschappelijk onderzoek: een paar <u>voorbeelden</u>:

- **Het rapport maatschappelijk onderzoek vermeldt niets over de afspraken omtrent de eerste schooldag van het minderjarig kind, wat de justitieassistent nochtans toegezegd had.**

Wellicht is hierover een misverstand ontstaan aangezien de schoolkeuze nog niet bepaald was tijdens het maatschappelijk onderzoek. De ene partij (klachtindiener) contacteerde al een school, maar beide ouders moeten instemmen met de inschrijving van het kind in een school, zoals de justitieassistent uitlegde aan de beide partijen.

- **Het rapport maatschappelijk onderzoek vermeldt niets over de vereiste ouderschapskwaliteiten van de andere partij.**

De justitieassistent bevestigt dat er een lichte vorm van ongerustheid heerste over de ouderschapscapaciteiten van de andere partij bij de gecontacteerde externe diensten (professionele derden). Moest die ongerustheid dermate groot zijn dat er een gevaar voor het minderjarig kind zou bestaan, dan hadden de professionele diensten hier zeker melding van gemaakt aan het Parket, wat echter niet aan de orde was. In het advies van de justitieassistent worden een paar werkpunten geformuleerd om de ouderschapscapaciteiten van de andere partij te versterken.

- **De andere partij (ouder) stelt de justitieassistent een omgangsregeling voor met het minderjarig kind, die minder is dan hetgeen de justitieassistent voorstelt in het rapport maatschappelijk onderzoek.**

Inzake de omgangsregeling met het minderjarig kind beoordelen de justitieassistenten wat de partijen aankunnen. In casu dringt zich echter een ruime uitbreiding op van de omgangsregeling om de kind-vader-relatie te versterken tegenover de huidige, beperktere omgangsregeling voor vader. Dit moet niet ten koste gaan van de hechte kind-moeder-relatie die verdergezet wordt. Een maatschappelijk onderzoek wordt niet tegen moeder of tegen vader uitgevoerd, maar wel voor een relationele, familiale uitbreiding voor het kind.

Klachtelement-8:
Het beroep (job) van de ene ouder wordt niet vermeld in het rapport maatschappelijk onderzoek. De naam van de werkgever is verkeerd vermeld. Het vermelde beroep (job) van de andere ouder klopt niet. Het lijkt alsof de justitieassistent hiermee de andere ouder meer geloofwaardigheid wil geven.

De beschrijving van het beroep (job) van elke partij in het rapport maatschappelijk onderzoek is echter gebaseerd op de gegevens die door elke partij zijn aangebracht. Hierbij is er rekening gehouden met de vraag om de werkgever niet te benoemen omdat de ene ouder niet wou dat de andere ouder hiervan in kennis wordt gesteld.
Daarnaast wordt informatie in het rapport vermeld over de specifieke context van de opvangmogelijkheden van de ene partij (klachtindiener) voor het minderjarig kind, om een antwoord te kunnen bieden op de vraag van de opdrachtgever (de rechter): de flexibiliteit in de huidige werksituatie van de ene partij laat toe dat die ouder kan instaan voor de opvang van het kind mocht er een uitbreiding komen van de omgangsregeling.

Klachtelement-9:
De ene partij (klachtindiener) is deeltijds gaan werken vanaf de dag dat het minderjarig kind voor het eerst naar school ging om het kind minstens één dag per week naar school te brengen en te halen (attest is beschikbaar). Later is het deeltijds werken uitgebreid naar twee dagen per week om op die dagen bij het kind te kunnen zijn (attest is beschikbaar). Deze documenten (en andere) wilde de justitieassistent niet aannemen en hierover is niets vermeld in het rapport maatschappelijk onderzoek.

Vanuit het klachtenonderzoek is de klachtindiener geïnformeerd dat er nooit stukken worden toegevoegd aan het dossier van de justitieassistent, conform de interne werkafspraken voor maatschappelijke onderzoeken. Bij aanreiking van stukken door de partijen aan de justitieassistent wordt systematisch doorverwezen naar de advocaat die de stukken kan toevoegen aan het gerechtelijk dossier, wat in casu ook gebeurd is.

Klachtelement-10:
De klachtindiener heeft vragen bij de grondigheid en de graad van objectiviteit van het maatschappelijk onderzoek en vraagt waarom de justitieassistent de meegedeelde informatie van (professionele) derden zo maar overnam zonder te checken, en waarom met andere (professionele) derden dan de gecontacteerde derden geen overleggesprek plaatsvond (CLB, huisarts, personen uit het maternale en paternale milieu).

De justitieassistent heeft een duidelijke motivatie waarom sommige (professionele) derden gecontacteerd worden en andere niet. Het gaat hierbij om instanties/personen waarvan een neutrale rol wordt verwacht zonder een mogelijke vooringenomenheid ten aanzien van een ouder. Bovendien heeft de justitieassistent de weergave van het gesprek teruggekoppeld naar de betrokken derden, met de mogelijkheid tot aanpassen van de weergave (zoals voorzien is in de interne richtlijnen), waardoor de weergave in het rapport aansluit bij het verhaal dat verteld werd door deze derden. Het is echter niet de rol van de justitieassistent om de informatie te verifiëren, wel om de aangereikte informatie op een nauwkeurige en objectieve manier weer te geven. Er werd in casu geen afwijking vastgesteld van de interne richtlijnen van de afdeling Justitiehuizen.

Klachtelement-11:
De justitieassistent gaf een partijdige interpretatie over de omgangsregeling van het tussenvonnis volgens de visie van de andere partij.

De justitieassistent heeft echter geen rol bij de interpretatie van de omgangsregeling van het tussenvonnis en heeft hierin geen standpunt ingenomen. Die interpretatie behoort tot de bevoegdheid van de familierechter. Wel heeft de justitieassistent gewezen op het belang om dit uit te klaren en beide partijen verwezen naar hun advocaat om dit voor de rechter uit te klaren. Er werd hierbij geen onderscheid gemaakt tussen de beide partijen die dezelfde boodschap hebben gekregen van de justitieassistent, en die los staat van de interpretatie van het tussenvonnis die elke partij eraan gegeven heeft.

Klachtelement-12:
De justitieassistent geeft advies over de schoolkeuze van het minderjarig kind in het rapport maatschappelijk onderzoek, maar een advies over de schoolkeuze behoort niet tot de opdracht die gegeven is door de rechtbank aan het justitiehuis.

De schoolkeuze (d.i. verder blijven gaan in de huidige school) is inderdaad niet opgenomen in het mandaat dat de rechter gegeven heeft. Bijgevolg heeft de justitieassistent in het rapport maatschappelijk onderzoek niets vermeld over de pedagogische visie en aanpak van de school waar het minderjarig kind schoolloopt.
De vermelding van de schoolkeuze in het rapport maatschappelijk onderzoek is ingegeven vanuit een bezorgdheid over het welbevinden en de ontwikkeling van het minderjarig kind, met als advies het behoud van stabiliteit in de schoolsituatie van het kind. Het aspect van stabiliteit is een belangrijke bezorgdheid in het uiteindelijk advies en is een rode draad in het rapport die ook doorgetrokken wordt naar de schoolkeuze. Er kan niet geconcludeerd worden dat de justitieassistent hier afgeweken is van de interne werkingsprincipes voor maatschappelijke onderzoeken.

Klachtelement-13:
De klachtindiener meent dat de justitieassistent aan de school het verbod heeft opgelegd om nog langer inzage te geven in de schoolrapporten van het minderjarig kind. De klachtindiener verwijst hiervoor naar een e-mail van de school aan de klachtindiener met de justitieassistent in cc. Dit was de aanleiding voor de klachtindiener om klacht in te dienen tegen de justitieassistent binnen het kader van het maatschappelijk onderzoek.

In het kader van het maatschappelijk onderzoek kan de justitieassistent op basis van de interne werkinstructies contact opnemen met relevante professionele derden. Dit zijn enerzijds figuren uit het leefmilieu die een belangrijke rol spelen bij de opvang van het kind, en anderzijds professionelen die een link hebben met het kind, zoals o.a. de school. Voor deze contactname met derden moet er steeds gestreefd worden naar een uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de beide partijen. De contactname moet bovendien een toegevoegde waarde hebben voor het maatschappelijk onderzoek met als doelstelling om op specifieke vragen een antwoord te krijgen binnen het kader van het mandaat van de opdrachtgevende rechter.
Bij deze contactname is het niet toegelaten richtlijnen te geven of op te leggen aan relevante derden. Bijgevolg is het opleggen van een verbod om rapporten nog langer mee te geven aan een ouder geen bevoegdheid van de justitieassistent.
In de voormelde e-mail met cc-adressering van de justitieassistent is er geen indicatie aanwezig dat de justitieassistent voordien op eigen initiatief, en dus zonder toestemming van de klachtindiener, contact heeft opgenomen met de school. Evenmin is daarin een bewijs aanwezig dat de justitieassistent zou verantwoordelijk zijn voor het feit dat de school niet langer het schoolrapport aan een ouder wil bezorgen. Voor verdere uitklaring hiervan kan de klachtindiener zich best richten tot de directie van de school. De justitieassistent heeft wel haar rol verduidelijkt aan de directie van de school en meegegeven dat de justitieassistent geen mandaat heeft om met de school te communiceren.

Klachtelement-14:
Het maatschappelijk onderzoek is subjectief gevoerd waarbij de andere partij de hand boven het hoofd wordt gehouden en waardoor er geen co-ouderschap wordt geadviseerd.

Het rapport maatschappelijk bevat echter elementen die door de beide partijen zijn aangereikt. Beide ouders hebben een verschillende visie over de opvoeding en de noden van het minderjarige kind, die langs beide kanten wordt geschetst in het rapport. De geadviseerde omgangsregeling in het rapport wordt gemotiveerd vanuit het belang en het welbevinden van het kind waarbij ook de belangen van de beide ouders (ex-partners) aan bod komen.
In het rapport maatschappelijk onderzoek zijn geen indicaties aanwezig dat het onderzoek niet objectief zou verlopen zijn, noch dat de justitieassistent zich subjectief heeft opgesteld ten voordele van de andere partij.
Evenmin zijn er elementen aanwezig dat de justitieassistent een persoonlijke visie zou hebben laten gelden. Er worden werkpunten en bezorgdheden in het rapport aangereikt vanuit de verantwoordelijkheid van de beide ouders.

Klachtelement-15:
De vermelding in het rapport maatschappelijk onderzoek dat 'de ene partij (klachtindiener) aangeeft dat de strijd enkel kan stoppen wanneer die partij gelijke rechten krijgt' klopt niet want daarover gaat het niet. Het is toch het volste recht van een ouder om co-ouderschap te vragen en daarvoor te strijden. De wet voorziet immers uitdrukkelijk het co-ouderschap als uitgangspunt. De klachtindiener wil het ouderschap ten volle opnemen.

De vermelding in het rapport maatschappelijk onderzoek dient begrepen vanuit de bezorgdheid voor de stabiliteit van het minderjarig kind. Hiermee wou de justitieassistent benadrukken dat, ongeacht de opvattingen hierover van de ene partij, beide partijen steeds oog moeten hebben voor de belangen van het minderjarig kind zonder dat het kind betrokken wordt in het conflict dat zich afspeelt tussen beide ouders. Anderzijds wordt er ten aanzien van de andere partij ook op het belang geduid dat de rol van de ene ouder niet mag ingeperkt blijven.

Tot besluit:
De vier klachten over een burgerrechtelijke opdracht waren alle ontvankelijk: twee klachten waar deels gegrond, en twee klachten waren niet gegrond. Klachten over **afgesloten** maatschappelijke onderzoeken in de justitiehuizen kunnen niet meer worden hersteld omdat de bevoegdheid van de justitiehuizen ten einde is, en onderdeel is van een gerechtelijke procedure die verdergezet wordt. Wel kunnen de klachtindieners die partij zijn in een maatschappelijk onderzoek zich daarna tot de rechter wenden om opmerkingen in te dienen of om stukken toe te voegen aan het gerechtelijk dossier.
In de klachtenafhandeling wordt aan de klachtindieners wel zo veel mogelijk informatie en toelichting gegeven om verduidelijk te geven bij de elementen die ze aankaarten in hun klacht.
De klachtindieners hebben vaak moeite met elementen in het rapport maatschappelijk onderzoek die aangebracht worden door de andere partij (ex-partner) of door professionele derden, waarmee ze niet akkoord kunnen gaan en die ze als 'onwaar' benoemen.

Naar een nieuwe aanpak voor burgerrechtelijke opdrachten in 2019:
Vanaf december 2018 tot eind 2019 gaat een werkgroep in de afdeling justitiehuizen aan de slag om de visie, de basisprincipes en de methodologie rond burgerlijke opdrachten te actualiseren en verder uit te werken. Verschillende signalen van op het terrein en maatschappelijke evoluties zoals meer zware, conflictueuze scheidingen en complexere gezinssamenstellingen, maken dat de afdeling justitiehuizen naar een nieuwe werkwijze moet streven.

Klachtenbeeld Justitiehuizen: Elektronisch Toezicht

Zes personen onder elektronisch toezicht (ET) dienden in 2018 een klacht in over de beslissingen van het VCET en hun contacten met deze dienst: twee enkelvoudige en vier meervoudige klachten.

Eén klacht is via de Vlaamse Ombudsdienst ingediend bij de klachtendienst van het Departement WVG.

Hierna volgen de klachtelementen uit de zes klachtendossiers met het antwoord dat aan de klachtindieners gegeven is met vooral verduidelijking bij de elementen die ze aankaarten.

Klachtelement-1:
Het VCET laat de persoon onder ET (klachtindiener) weten dat hij buiten het bereik van de bewakingsbox in zijn woning is tussen moment X en Y (niet-detectie) - terwijl de justitiabele beweert gewoon thuis te zijn - en geeft dus onterecht een sanctie terwijl de justitiabele beweert zich perfect aan de regels te houden. De persoon onder ET vraagt dezelfde dag aan de klachtendienst van het Departement WVG wat hij hiertegen kan doen.

Dezelfde dag heeft een VCET-dossierbeheerder de justitiabele telefonisch gecontacteerd. De klachtindiener wou via zijn klacht vooral zijn ongerustheid uiten om een onterechte bestraffing te vermijden. Hierbij werd de grond van de formele klacht uitgeklaard en rechtgezet.

Het klachtenonderzoek bevestigde de niet-detectie op het aangegeven moment en het telefonisch contact van een VCET-medewerker (dienst monitoring) met de persoon onder ET. Het is niet uitgesloten dat het gegeven gevolg aan de niet-detectie niet voldoende duidelijk gecommuniceerd werd aan de klachtindiener: de directie van het VCET besliste het voorval 'ter opvolging' te registreren en koppelde het dus niet aan een sanctie.
Het betrof hier een eerste voorval van niet-detectie bij de betrokken persoon. Het VCET wenste intern de situatie op te volgen om na te gaan of het probleem al dan niet persisteert. Het voorval werd intern geregistreerd voor verdere opvolging, wat moet toelaten om een eventueel technisch probleem op termijn uit te sluiten.

Klachtelement-2:
Een persoon onder ET klaagt aan dat het uitvallen van de adapter van de bewakingsbox niet goed opgevolgd werd door het VCET: na zijn melding van het probleem bij het VCET belt een andere VCET-medewerker een uur later voor hetzelfde probleem. De ene collega wist niet van de andere collega.

De klachtenbehandelaar heeft de klachtindiener verzocht de concrete datum van het aangeklaagde voorval te bezorgen in dit ET-dossier met een lange voorgeschiedenis. Door een recente verhuizing beschikte de klachtindiener op dat moment echter niet over de gevraagde stukken. Bij gebrek aan concrete datum heeft de klachtendienst het technisch probleem met de adapter van de bewakingsbox niet kunnen nagaan. Wel vernam de klachtendienst dat er een technische VCET-interventie was op moment-X omwille van een alarm dat de enkelband uit of los was geweest. De persoon onder ET had zijn been gestoten bij het uitstappen uit de wagen.
Het elektrisch toezicht werd enkele dagen later beëindigd, niet als gevolg van dit incident, maar wel omdat de klachtindiener door een verplichte uithuiszetting niet meer over een verblijfadres beschikte. Aangezien een vast verblijfadres een verplichte basisvoorwaarde is voor het elektrisch toezicht, was het VCET genoodzaakt om de ET-maatregel stop te zetten. Ook voor uitstel van het elektrisch toezicht is een vast verblijfadres noodzakelijk waardoor het VCET het gevraagde uitstel niet kon toestaan. De VCET-directie gaf in het klachtenonderzoek te kennen dat er eerder een toegeving is gebeurd in de vorm van een aanpassing van de vrije uren om de persoon onder ET de mogelijkheid te geven een nieuwe woonst te zoeken.

Klachtelement-3:
Een persoon onder ET klaagt dat de activatie van zijn ET niet doorging omdat de VCET-technieker die ter plaatse kwam de woning niet wou betreden door de aanwezigheid van zijn drie honden die hij nochtans had weggezet uit de woning op vraag van de technieker die zijn tijd zat te verdoen in zijn wagen.

De VCET-directie bevestigde dat de voorziene ET-activatie niet doorging omwille van de aanwezigheid van drie honden in de woning van de persoon onder ET. Volgens het VCET is de klachtindiener echter niet ingegaan op de vraag van de technieker om de honden te verwijderen. De betrokken technieker heeft de situatie onmiddellijk doorgegeven aan de VCET-directie en diende de beslissing van zijn hiërarchie af te wachten. Dit verklaart waarom de technieker voor de woning een periode heeft gewacht in de wagen. Omdat de veiligheid van de technieker niet ten volle kon worden gegarandeerd, heeft de VCET-directie vervolgens de technieker de toelating gegeven om te vertrekken waardoor de ET-activatie niet doorging. De persoon onder ET betwist het gevaar van de honden, gelet op de beschrijving van de honden.
Aangezien een veiligheidsgevoel een subjectief gegeven is waarover mensen van mening kunnen verschillen, kon de klachtendienst hierover geen verder uitsluitsel geven. De klachtendienst erkent wel een communicatieprobleem waarbij de klachtindiener het gebrek aan enige berichtgeving bij het vertrek van de VCET-technieker aankaart. Dezelfde avond en daags nadien stuurde de persoon onder ET een e-mail naar het VCET met het verzoek hem te contacteren. Het VCET mailde alleen dat het VCET niet langer bevoegd is maar wel de gevangenisdirectie en dat de persoon onder ET zich diende aan te melden bij de gevangenis. De klachtendienst betreurt de beperkte communicatie van het VCET over het voorval aan de persoon onder ET.

Klachtelement-4:
Een volgende opstartdatum van het elektronisch toezicht was aanvankelijk bepaald op moment-Y. Deze datum werd echter drie maanden vervroegd terwijl de persoon onder ET (klachtindiener) alles had geregeld met het oog op een aansluiting op moment-Y.

Tijdens het klachtenonderzoek heeft de VCET-directie bevestigd dat de vervroegde datum het gevolg is van een bijkomende straf waardoor de lopende ET-procedure gewijzigd werd. De gevangenisdirectie (federale instantie) heeft het aanvankelijk mandaat met de ET-opstartdatum op moment-Y geannuleerd en de nieuwe datum bepaald op moment-X, en heeft dit dezelfde dag per brief gecommuniceerd aan de persoon onder ET. De vraag tot uitstel naar moment-Y heeft de VCET-directie niet ingewilligd met de volgende motivering: enerzijds had de gevangenisdirectie de persoon onder ET tijdig op de hoogte gebracht van de gewijzigde opstartdatum. Daarnaast waren de aangehaalde redenen (o.a. ziekenbezoeken, aanvraag vervoersabonnement en vervoer van kind naar school) niet afdoende om een uitstel te rechtvaardigen. Voor dergelijke vragen kan er tijdens het elektronisch toezicht een uurrooster aangevraagd worden dat wordt toegestaan, mits het tijdig binnenbrengen van de nodige attesten.

Klachtelement-5:
Een persoon onder ET klaagt een verlenging van zijn elektronisch toezicht aan voor een overtreding die hij niet heeft begaan. Daarnaast kaart hij een andere overtreding aan die hij echter met een attest van overwerk tijdig attesteerde bij het VCET. Op een derde datum belde het VCET hem op met de vraag waarom hij niet thuis was, terwijl hij al een tijd eerder was thuisgekomen na een nachtdienst. Hij raakte volledig over zijn toeren en trok de stekker van de bewakingsbox uit. De klachtindiener beschouwt de verschillende telefoontjes en beslissingen van het VCET als pesterijen en leeft met de constante schrik om geseind en opgepakt te worden.

Deze klacht is ingediend via de Vlaamse Ombudsdienst.
In het klachtenonderzoek heeft de VCET-directie aangetoond dat er verschillende verlengingen van het elektronisch toezicht werden opgelegd ten gevolge van overtredingen van de uurroosters. Op dag-X kwam de klachtindiener ruim een uur later thuis, bezorgde geen attest van overwerk en als maatregel werd zijn elektronisch toezicht met drie dagen verlengd. Voor dag-Y bezorgde de klachtindiener inderdaad een attest van overwerk aan het VCET en hieraan werd geen sanctie gekoppeld. Op dag-Z heeft het VCET de persoon onder ET opgebeld die tijdig thuis was en hiervoor werd evenmin een sanctie geregistreerd.
Later heeft het VCET de klachtindiener telefonisch de laatste ET-verlenging meegedeeld. Tijdens dit gesprek werd de klachtindiener kwaad en agressief. Dergelijke houding nam de klachtindiener ook aan in eerdere contacten met het VCET waardoor er telkens weinig ruimte was voor dialoog. Uiteindelijk trok de klachtindiener de stekker van de bewakingsbox uit en weigerde die terug te activeren waardoor het VCET genoodzaakt was de persoon onder ET te laten seinen omwille van opzettelijke manipulatie van het ET-materiaal. Als gevolg hiervan en conform de regelgeving werd de klachtindiener opnieuw opgesloten in de gevangenis. De gevangenisdirectie (federale instantie) heeft dan een beslissing tot herroeping van het elektronisch toezicht genomen.
Aan elke persoon onder ET wordt vooraf meegedeeld dat het VCET de naleving van het ET-uurrooster nagaat via telefonische oproepen. Deze telefonische oproepen zijn dus geenszins bedoeld als pesterijen. Bij schending van de regels van het elektronisch toezicht voorziet de regelgeving verschillende soorten van maatregelen die worden toegepast. De klachtendienst heeft de klachtindiener aan die regels herinnerd.

Klachtelement-6:
Een persoon onder ET kaart aan dat een VCET-medewerker van de dienst monitoring hem niet wou verder helpen met twee vragen tijdens een telefonisch contact en vraagt dat de VCET-medewerker hierop wordt aangesproken. De klachtindiener voelt zich niet respectvol behandeld.

De VCET-directie heeft na een intern onderhoud met de betrokken medewerker aan de klachtendienst bevestigd dat de dienstverlening van de VCET-medewerker tijdens het telefonisch onderhoud met de klachtindiener niet correct is verlopen. Er werd onvoldoende ingegaan op de vragen van de klachtindiener die niet voldoende klantvriendelijk werd behandeld. De gestelde bijkomende vragen behoorden niet meteen tot de bevoegdheid van de dienst monitoring (focus op opvolging en behandeling van alarmen). De VCET-

medewerker had de persoon onder ET kunnen doorverwijzen naar de dienst 'admin' of adviseren om de vragen per e-mail in te dienen.
De VCET-directie heeft daarna telefonisch contact opgenomen met de klachtindiener, naar zijn verhaal geluisterd, en de informatieve vragen beantwoord.

Klachtelement-7:
Een persoon onder ET kaart aan dat hij onvriendelijke telefoons krijgt van het VCET en zich verplicht voelt zijn werk op te zeggen omdat hij op sommige dagen verplicht is na het werk direct naar huis te gaan en niet meer buiten kan de rest van de dag. De klachtindiener kreeg ook een verlenging van drie dagen van zijn elektronisch toezicht omdat het OCMW het bewijs van zijn nieuwe woonst niet indiende bij het VCET. De bewakingsbox in zijn nieuwe woning belet de klachtindiener om zich te begeven naar de bovenverdiepingen bij zijn kinderen.

Na de verhuizing naar de nieuwe woning registreerde het VCET een alarm terwijl de persoon onder ET aangaf thuis te zijn. Het VCET gaf de klachtindiener de toelating de bewakingsbox op een meer centrale plaats te plaatsen in de woning. Sindsdien zijn er geen dergelijke alarmen meer geregistreerd. Later bij de technische interventie heeft het VCET aan de klachtindiener bevestigd dat hij zich kan en mag verplaatsen naar de bovenverdiepingen van zijn woning.
De VCET-directie had telefonisch ingestemd met een uurroosterwijziging voor het bezichtigen van een woning, mits indiening van een attest binnen drie dagen, wat de klachtindiener echter naliet, en helemaal niet door het OCMW moet worden ingediend. Deze niet-naleving van de ET-voorwaarden heeft het VCET gemeld aan de gevangenisdirectie (federale instantie) die vervolgens beslist heeft tot verlenging van het elektronisch toezicht met drie dagen. Het staat de klachtindiener vrij om de nodige attesten nog te bezorgen aan de VCET-directie met het oog op een herziening van de sanctie. De uiteindelijke beslissing tot behoud of tot opheffing van de sanctie komt aan de bevoegde directies toe (het VCET en de gevangenisdirectie).
Het VCET is volgens het klachtenonderzoek niet afgeweken van de toegekende uurroosters die conform de regelgeving werden goedgekeurd: hierin worden enerzijds de tijdstippen vastgelegd waarop men zich verplicht in de verblijfplaats moet bevinden en anderzijds de tijdstippen waarop men de woning mag verlaten. Behoudens dringende reden, worden enkel wijzigingen op het uurrooster toegestaan die te maken hebben met de werksituatie, mits die afdoende worden aangetoond of tijdig geattesteerd.
De persoon onder ET heeft correct gehandeld door de wijziging van zijn professionele situatie door te geven aan het VCET die daarop zijn uurrooster heeft aangepast aan zijn nieuwe situatie.
Uit het klachtenonderzoek blijkt ook dat de klachtindiener op moment-X telefonisch werd gecontacteerd door twee VCET-medewerkers: een eerste maal voor een detectie binnenshuis om te informeren waarom de klachtindiener reeds thuis was waarbij een bericht nagelaten werd op de voicemail. Een tweede maal na een tweede detectie binnenhuis, waarop er opnieuw met de persoon onder ET contact werd opgenomen die liet weten dat hij vroeger gedaan had met werken. Onvoorziene wijzigingen in uurroosters, zoals vervroegde thuiskomsten, dienen steeds onmiddellijk gemeld aan het VCET.
De inhoud van de gesprekken van de personen onder elektronisch toezicht met het VCET wordt niet geregistreerd. Mogelijk is er een miscommunicatie geweest bij de eerste thuisdetectie en het VCET betreurt de ongerustheid die de telefonische boodschap kan gecreëerd hebben. Dit voorval is gemeld aan de VCET-directie om herhaling te voorkomen.

Klachtelement-8:
Naar aanleiding van een familiefeest vraagt een persoon onder ET (klachtindiener) voor die dag een bijkomende uitbreiding van zijn uurrooster. Het VCET heeft dit geweigerd en de betrokkene gaat niet akkoord met deze beslissing. De klachtindiener kaart ook de communicatie van het VCET aan: dat er vanuit het VCET zou gedreigd zijn met een verlenging van zijn ET-termijn indien er nog langer aangedrongen wordt op de afwijking van het uurrooster. In zijn klachten-e-mail voegt de klachtindiener toe: "*Of willen die 2 personen dat ik hun geld geef dan geven ze wel toelating want daar werken ze op*".

Uit het klachtonderzoek blijkt dat de klachtindiener enkel genoegen neemt met een herziening van de beslissing van het VCET over de bijkomende uurroosteruitbreiding en hiervan een strijdpunt maakt. Over deze uitbreiding waren er verschillende contacten tussen de klachtindiener en het VCET. De definitieve weigeringsbeslissing met de motivering is zowel via telefoon als per e-mail meegedeeld aan de betrokkene.

De beslissing is niet gebaseerd op willekeur, maar is een toepassing van de regelgeving (dit is de ministeriële omzendbrief ET/SE-2 van 17 juli 2013 die van toepassing is op alle personen onder elektronisch toezicht voor strafuitvoeringen < 3 jaar). Het VCET heeft reeds een uitgebreider uurrooster toegekend, gelet op de professionele activiteiten van de betrokkene, en het is niet mogelijk om die uitzondering nog meer uit te breiden. De klachtendienst begrijpt dat die beslissing zwaar valt voor de betrokkene, die echter wel afdoende gemotiveerd werd door het VCET.
Dit heeft de persoon onder ET niet belet om zijn vraag te blijven herhalen. In die context heeft een VCET-medewerker de betrokkene geïnformeerd over de eventuele gevolgen en sancties van een niet-naleving van het uurrooster. De VCET-directie is op de hoogte van dit informatieve gesprek waarin geen indicatie van een bedreiging aanwezig was. Zo is de verlenging van de ET-termijn een mogelijke sanctie die kan opgelegd worden door de gevangenisdirectie bij niet-naleving van het uurrooster, wat echter hier niet toegepast werd.
Wat de insinuatie van beïnvloeding via geld aanbieden betreft, wijzen het VCET en ook de klachtendienst dit ten stelligste af omdat dergelijke gedragswijzen niet stroken met de deontologische principes van het Departement WVG.

Tot besluit:
De zes klachten over de werking en de dienstverlening van het VCET waren grotendeels alle ontvankelijk (behalve de klachtelementen die beslissingen van de gevangenisdirecties betreffen): twee klachten waren niet-gegrond en vier klachten waren deels gegrond waarvan er drie (deels) opgelost werden.
Inzake de communicatie van het VCET met de justitiabelen hertalen sommige klachtindieners de inhoudelijk niet-gewenste informatie (bv. een negatieve beslissing of een VCET-controle bij een alarm) ten onrechte naar onvriendelijke of niet-correcte communicatie. De klachtendienst blijft een klantgerichte communicatie als aandachtspunt meegeven aan het VCET.

Klachtenbeeld Justitiehuizen: Vrijheid op proef onder voorwaarden bij internering

Twee klachtindieners onder vrijheid op proef onder voorwaarden bij internering dienden in 2018 een klacht in over de begeleiding door een justitieassistent.

Eén klacht is via de Vlaamse Ombudsdienst ingediend bij de klachtendienst van het Departement WVG. De klachtindiener liet na concrete informatie over zijn klacht te bezorgen aan de klachtendienst van het Departement WVG, waarna de klacht als **ingetrokken** werd afgesloten.

Klachtelement-1:
De klachtindiener is geïnterneerd en heeft een invrijheidsstelling op proef (VOP) onder voorwaarden lopen met begeleiding van een justitieassistent. Hij is in regel met zijn voorwaarden. Vorig jaar heeft de Kamer ter Bescherming van de Maatschappij (KBM - federale overheidsinstantie) hem aangeraden nog een extra begeleiding te zoeken maar formuleerde dit niet als een voorwaarde. De klachtindiener ging hier wel op in en heeft bij verschillende organisaties intakes doorgelopen. Alleen een Universitair Forensisch Centrum (UFC) wou hem psychiatrisch opvolgen. De klachtindiener vindt deze consultaties echter te duur. De justitieassistent blijft deze extra begeleiding aanbevelen en zal hiervoor niet de visie van de advocaat van de klachtindiener afwachten. De klachtindiener vindt dit niet correct, te meer daar de justitieassistent ook inzage vraagt in zijn financiën. Hij vraagt om een andere justitieassistent als begeleider.

In het klachtenonderzoek heeft het justitiehuis het naleven van de voorwaarden bevestigd die eerder werden aangepast naar aanleiding van een herval drie jaar geleden door de toenmalige Commissie ter Bescherming van de Maatschappij (CBM). De eerdere begeleiding door een CAW werd toen stopgezet omwille van dit herval en omdat het basisvertrouwen in de begeleiding bij de behandelaar geschonden was.
De justitieassistent heeft de kosten van een begeleiding bij het UFC nagegaan en afgewogen tegen het wegvallen van een andere begeleiding, wat financieel haalbaar lijkt te zijn voor de klachtindiener. Na deze informatie blijft de klachtindiener weigeren de begeleiding aan te vatten bij het UFC omwille van financiële redenen. Om de situatie beter te kunnen kaderen vroeg de justitieassistent inzage in zijn financiële toestand aan de betrokkene.

Volgens de interne werkinstructies heeft de justitieassistent, naast het controleren van de voorwaarden, ook de taak om de verschillende levensgebieden binnen de actuele leefsituatie te bespreken, waaronder ook de financiële situatie die daarin kan gekaderd worden. Tijdens voorgaande gesprekken heeft de klachtindiener open over zijn financiële situatie gesproken met de justitieassistent.
De klachtendienst antwoordde aan de klachtindiener: aangezien de behandeling bij het UFC niet werd opgenomen in de voorwaarden, is de klachtindiener niet verplicht om die op te starten, noch dient hij in functie hiervan informatie over zijn financiële toestand mee te delen aan de justitieassistent.
De justitieassistent zet ondertussen de sociale begeleiding verder en, zoals wettelijk voorgeschreven, zal hij rapporten overmaken aan de KBM en het Openbaar Ministerie over het verloop van de begeleiding. Het is aan de KBM, als opdrachtgever van het justitiehuis, om eventuele beslissingen te nemen of veranderingen door te voeren in de verdere invulling van het VOP. In tussentijd mag de justitieassistent vanuit zijn professioneel oordeel de klachtindiener blijven motiveren om alsnog op vrijwillige basis de behandeling bij een psychiater van het UFC op te starten.
Justitieassistenten kunnen niet beperkt worden in de uitvoering van hun taken door adviezen van advocaten aan hun cliënten. Ze moetende de beslissingen van de KBM verder uitvoeren, de begeleiding verder kunnen zetten, en hierover rapporteren aan de KBM.
Wanneer een justitiabele in een lopend begeleidingsdossier vraagt naar een andere justitieassistent, moet die vraag gesteld worden aan de directeur van het betrokken justitiehuis. De directeur zal hierbij rekening houden met aspecten zoals de stand van zaken van het dossier, de motivatie van de vraag, enz. Aan de klachtindiener zijn de contactgegevens van het justitiehuis bezorgd.
De ombudsnormen 'afdoende motivering' en 'correcte bejegening' werden niet geschonden in de begeleiding van de justitieassistent aan de justitiabele. De ombudsnorm 'overeenstemming met het recht' is in die zin niet gerespecteerd omdat de justitiabele niet verplicht kan worden de extra begeleiding te volgen. De gewenste oplossing volgens de klachtindiener is echter vanuit het oogpunt van de bescherming van de maatschappij niet aangewezen, gezien de ernstige problematiek van de justitiabele.

Klachtelement-2:
Een klachtindiener mailt de vraag wat hij dient te doen met klachten over welzijn Vlaanderen als een persoon niet goed zijn werk doet, of de vraag probeert af te schepen, en te nerveus wordt als de vraag gesteld wordt. Hij vermeldt hierbij de naam van een medewerker van een justitiehuis.

Deze klacht is ingediend via de Vlaamse Ombudsdienst.
In de ontvangstmelding op de klacht vroeg de klachtendienst informatie te bezorgen waarover de klacht gaat: welke dienstverlening van het justitiehuis, welke feiten, en de periode waarbinnen de aangeklaagde feiten zich afspeelden, en alle nuttige informatie om de situatie te kunnen begrijpen. De klachtindiener kan per e-mail antwoorden of zijn verhaal vertellen in een telefonisch contact met een klachtenbehandelaar.
In een tweede bericht herinnerde de klachtendienst aan de openstaande klacht en dat de klachtindiener desgewenst zijn vragen of eventuele problemen kan toelichten aan de betrokken medewerker of aan de directie van het betrokken justitiehuis.

Tot besluit:
De klachtindiening is afgesloten als een **ingetrokken** eerstelijnsklacht omdat de klachtindiener geen verdere reactie gaf.

Klachtenbeeld Justitiehuizen: Probatie

Eén klachtindiener diende in 2018 een klacht in over de begeleiding door een justitieassistent bij een probatiemaatregel.
Er zijn **geen** klachten via de Vlaamse Ombudsdienst ingediend bij de klachtendienst van het Departement WVG.

Klachtelement-1:
De klachtindiener schrijft dat de partner in probatiebegeleiding is bij een justitieassistent die niet correct zou gehandeld hebben en dat er een afgesproken contact niet is kunnen doorgaan. Verder zou ook jeugdzorg betrokken zijn bij het gezin omwille van de zoon. Verder is de inhoud van de e-

mail onduidelijk die eerst naar het algemeen e-mailadres van een justitiehuis werd gestuurd, wat mislukte door een tikfout in het e-mailadres. Nadien stuurde de klachtindiener dezelfde e-mail door naar de klachtenmailbox van het Departement WVG.

In de ontvangstmelding op de klacht gaf de klachtendienst het e-mailadres van het justitiehuis mee en vroeg verdere informatie indien de klachtindiener de e-mail als klacht wou laten behandelen.
In een tweede bericht herinnerde de klachtendienst aan de openstaande klacht en dat de klachtindiener desgewenst zijn vragen of eventuele problemen kan toelichten aan de betrokken medewerker of aan de directie van het betrokken justitiehuis.

Tot besluit:
De klachtindiening is afgesloten als een **ingetrokken** eerstelijnsklacht omdat de klachtindiener geen verdere reactie gaf.

De Eerste Lijnklacht 'Welzijn en Samenleving': Leefvergoeding elektronisch toezicht (ET)

Sinds de zesde staatshervorming staat de afdeling 'Welzijn en Samenleving' van het Departement WVG in voor de betaling van de **leefvergoeding** elektronisch toezicht (ET) aan de justitiabelen.
Het leefloon is één van de vormen van hulpverlening van het OCMW. De uitbetaling van het leefloon is evenwel opgeschort voor wie een vrijheidsstraf ondergaat en ingeschreven is op de rol van een strafinrichting.
Vermits personen onder elektronisch toezicht ingeschreven zijn op de rol van een strafinrichting, kunnen zij geen aanspraak maken op uitbetaling van het leefloon. Als de persoon onder ET hierdoor over geen middelen van bestaan beschikt, kan hem/haar een financiële dagvergoeding, **een leefvergoeding**, worden toegekend. Het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin beslist of de persoon onder ET hiervoor in aanmerking komt. Uitzondering hierop zijn de mandaten elektronisch toezicht als autonome straf. Aangezien het hier niet om een vervanging van een gevangenisstraf gaat, kunnen ze blijvend aanspraak maken op het leefloon van het OCMW.

Eén klachtindiener heeft in 2018 klacht ingediend over de leefvergoeding elektronisch toezicht.

Er zijn **geen** klachten via de Vlaamse Ombudsdienst ingediend bij de klachtendienst van het Departement WVG.

Klachtelement-1:
De klachtindiener vraagt de betaling van achterstallige leefvergoedingen elektronisch toezicht (ET) voor de eerste weken van het elektronisch toezicht van zijn zoon die bij de klachtindiener verblijft. De klachtindiener nam eerder telefonisch contact op met de dienst leefvergoedingen ET van het Departement WVG, maar ontving nog geen achterstallige betalingen.

In het klachtenonderzoek werden de reeds betaalde en de achterstallige leefvergoedingen ET opgevraagd bij de dossierbeheerder. Die gegevens werden aan de klachtindiener meegedeeld, en ook het tijdstip van de betaling van de achterstallen. De betaling werd snel uitgevoerd waarmee de achterstallen vereffend werden.

Tot besluit:
Deze ontvankelijke en gegronde klacht werd snel opgelost.

De Eerste Lijnklachten 'Beleidsinformatie en Kennisbeheer': IT-website-incident

In 2018 ontving de klachtendienst van het Departement WVG **3 gelijktijdige klachten** over een IT-incident op een website.

Klachtelement-1:
Drie klachtindieners melden dat ze hun digitale aanvraag op de website 'Arbeidsmatige Activiteiten' (AMA) van het Departement WVG niet kunnen invoeren, ze krijgen steeds een 'error'-melding dat de

e-ID-authenticatie van het Vlaamse toegangsbeheer niet werkt. Dit probleem dook op kort nadat de website in productie gegaan is.

Het IT-dossierbeheer van het Departement WVG heeft deze meldingen onmiddellijk opgenomen en de dag zelf in orde laten brengen. Op de website was geen helpdesk vermeld waar men bij incidenten terecht kan, alleen een link *'Meld een klacht*' als contactmogelijkheid. De helpdesk-contactgegevens werden op de website toegevoegd.

Tot besluit:
De drie ontvankelijke en gegronde klacht werden snel opgelost.

De Eerste Lijnklachten Personeel

Begin 2018 werd het personeelsdossierbeheer van de voormalige MOD WVG-afdeling Personeel van het Departement WVG overgedragen naar het Dienstencentrum Personeelsadministratie (**DCPA**) van het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) van het beleidsdomein Kanselarij en Bestuur. Er werd bij het departement een nieuwe HRO-afdeling ingericht met voor een deel nieuwe taken.

Twee personeelsleden dienden in 2018 een klacht in die te maken heeft met de dienstverlening van de afdeling HR en Organisatie van het Departement WVG.

Er zijn **geen** klachten via de Vlaamse Ombudsdienst ingediend bij de klachtendienst van het Departement WVG.

Hierna volgen de klachtelementen uit de klachtendossiers met het antwoord dat aan de klachtindieners gegeven is om verduidelijking te geven bij de elementen van hun klacht.

Klachtelement-1:
Een personeelslid van een WVG-entiteit nam deel aan een bevorderingsprocedure en werd niet geschikt bevonden. De bevorderingsprocedure werd door een selector van de afdeling HRO van het Departement WVG begeleid. De klachtindiener kaart aan dat de beslissing niet objectief genomen werd. Hij wijst erop dat hij twee gesprekken van leidinggevenden, voorafgaand aan het eindselectiegesprek, als ontradend begrepen heeft. De verzoeker vindt dat het management onrechtvaardig handelde en dat hij op basis van een fysieke beperking gediscrimineerd werd.

Uit het onderzoek van de HRO-klachtenbehandelaar blijken geen aantoonbare elementen van manco's in de selectieprocedure. De selectiefasen, zoals vastgelegd in het selectiereglement, werden uitgevoerd. Er werd geïnvesteerd in de kwaliteit van de selectieprocedure:

- Selectieprocedure begeleid door een gecertificeerde selector, conform de omzendbrief kwaliteitscriteria voor selecties en selectoren;
- De beslissing werd genomen door een brede en op voorhand samengestelde jury (directieraad + selector);
- Het eindselectiegesprek verliep aan de hand van een op voorhand gedefinieerde leidraad.

De voorafgaande gesprekken werden door de leidinggevenden ingepland met het oog op het duiden van de functie en het kaderen van de verwachtingen van het management. Waar de leidinggevenden deze gesprekken inplanden vanuit de bezorgdheid dat de kandidaat goed geïnformeerd zou zijn, kwam dit initiatief bij de verzoeker over alsof men hem zijn kandidatuurstelling wou ontraden. Een betere duiding van dergelijke gesprekken blijkt nodig om misverstanden te vermijden. Om dergelijke cases in de toekomst te vermijden, nam de klachtenbehandelaar dit aandachtspunt op met de HR Business Partner van de entiteit van de verzoeker.
De verzoeker vroeg in zijn klacht de overplaatsing naar een andere entiteit omdat hij zich gediscrimineerd voelde. De klachtenbehandelaar verduidelijkte dat een rechttoe rechtaan overplaatsing binnen het Vlaams Personeelsstatuut (VPS) niet mogelijk is en duidde de mogelijkheden om naar een andere functie door te stromen binnen de Vlaamse overheid (kandidatuur vacature, herplaatsing, …). De klachtenbehandelaar vond geen aantoonbare elementen van **discriminatie** terug.

Klachtelement-2:
Een klachtindiener, kandidaat voor een vacature, is niet tevreden over het verloop van een psychotechnische screening. Dit onderdeel van de selectieprocedure werd uitgevoerd door een externe partner-selectiekantoor. Voor de gespreksoefening werd afgeweken van de beschrijving van de begeleidende documentenbundel. De gespreksoefening verliep anders voor de kandidaten die eerder in de test aan bod kwamen. In het competentiegericht interview werd de kandidaat met een verkeerde naam aangesproken. Volgens de klachtindiener is het onmogelijk dat hij correct en adequaat werd beoordeeld.

Van het verloop van de psychotechnische screening (gespreksoefening en het competentiegericht interview) is er geen woordelijke neerslag en/of een video-opname. In het klachtenonderzoek zijn de maatregelen onderzocht die de externe selector-selectiekantoor vooraf nam om een kwaliteitsvolle selectieprocedure te waarborgen. De verhouding tussen het verloop van de screening van de kandidaat en de vastgelegde procedure werd onderzocht.
Voor de gespreksoefening (rollenspel) kreeg de tegenspeler een expliciete instructie om zich erg kritisch en arrogant op te stellen en de kandidaat uit zijn comfortzone te halen. Zodoende verliep de gespreksoefening anders dan de kandidaat op basis van de instructies verwachtte. Voor alle kandidaten werd een gelijkaardige destabiliserende aanpak gebruikt. Voor elke kandidaat gold ook de maximumduur van 10 minuten voor de gespreksoefening. Er werd geen onderscheid gemaakt op basis van de planning of de volgorde van de kandidaten.
De consultant sprak effectief de kandidaat verkeerd aan, en dit is niet correct. Voor het competentiegericht interview gebruikte de consultant wel een interviewleidraad die voor alle gesprekken gold.
De screeningsrapporten van andere kandidaten werden vergeleken met het rapport van de kandidaat, en er werd geen afwijkende behandeling gevonden.
De HRO-afdeling koppelt de globale ervaring van de kandidaat terug naar de externe partner-selectiekantoor zodat hiermee rekening kan worden gehouden bij de volgende screenings.

Tot besluit:
Van de twee ontvankelijke klachten is er één klacht niet-gegrond en één klacht deels gerond. In het antwoord op de klacht kregen de klachtindieners verduidelijking en toelichting over de elementen die ze aankaartten. Een oplossing kon niet meer gegeven worden.

Doorverwijzing van klachten vanuit het Departement WVG buiten het beleidsdomein WVG

Negenentwintig ontvangen klachten in 2018 in het Departement WVG (tegenover 27 in 2017 waaronder 11 van dezelfde klachtindiener) 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 het Departement Financiën en Begroting**
  - Een klachtindiener (**personeelslid**) ontvangt per e-mail een **rolaanduiding van Orafin** bij de afwijzing van een openstaande declaratie voor gemaakte kosten door een ander personeelslid toen het boekhoudsysteem Orafin offline was (alle openstaande declaraties werden toen afgekeurd).
    De klachtindiener heeft niets te maken met de betrokken declaratie of met de rol van goedkeurder-declaraties waarvoor hij in Orafin werd aangeduid voor dit dossier zonder daarover te zijn ingelicht. Na verduidelijking over de gemaakte vergissing **trok de klachtindiener zijn klacht terug**.

- **Doorverwijzing van klachten naar het agentschap Overheidspersoneel (AgO)**
  - In oktober 2017 **vorderde** de toen nog bevoegde MOD Personeelsdienst van het Departement WVG **een deel van het loon terug van een personeelslid** wegens 5-6 te veel opgenomen vakantiedagen voordat hij met pensioen ging in september 2017. Het personeelslid nam vakantiedagen op in aanloop naar de pensionering in afspraak met het teamhoofd, en volgde daarbij

de Vlimpers-teller die echter foute info gaf, wat pas later bleek (de dossierbehandelaar deed niet de nodige aanpassingen in Vlimpers). Het personeelslid vindt de terugvordering van het loon onterecht.
De klachtindiener is doorverwezen naar de klachtencoördinator van het bevoegde agentschap Overheidspersoneel (Dienstencentrum Personeelsadministratie) van het beleidsdomein Kanselarij en Bestuur.

- **Doorverwijzing van klachten naar het Departement WSE (Werk en Sociale Economie)**

  - Een **personeelslid** van een WVG-entiteit met een goedgekeurd **zorgkrediet** ontving **geen uitbetaling** van de uitkering voor twee maanden begin 2018. Volgens het bevoegde Departement WSE werden de uitkeringen gestort, maar dit klopte niet. Het personeelslid vroeg ook gegevens op om bij de bank navraag te doen, maar kreeg die evenmin.
    Het personeelslid is doorverwezen naar het bevoegde Departement WSE waar een dossierbehandelaar de vragen van het personeelslid opgenomen heeft, waarna het personeelslid **zijn klacht introk**.

- **Doorverwijzingen van klachten naar de Federale Overheidsdienst (FOD) Justitie**

  - Een klachtindiener is opgeroepen voor een zitting van een **Probatiecommissie**. Niettegenstaande zijn zorgvuldige voorbereiding en respectvolle houding kreeg hij amper het woord of werd hij onderbroken door de **voorzitter** van de Probatiecommissie. Hij heeft het gevoel dat hij zich niet heeft kunnen verdedigen. Hij vindt het verder onterecht dat de Probatiecommissie zijn werkstrafdossier overmaakte aan de procureur des Konings met de vraag zijn werkstraf van X-uren om te zetten naar een vervangende gevangenisstraf van Y-maanden. Hij is hierdoor enorm teleurgesteld in het gerechtssysteem.
    Een Probatiecommissie is een administratief rechtscollege dat deel uitmaakt van de Federale Overheidsdienst (FOD) Justitie. De federale wetgeving voorziet geen mogelijkheid om beroep in te stellen tegen een beslissing van een Probatiecommissie, noch is er hiervoor een klachtenprocedure voorzien. Bijgevolg is er geen bevoegde instantie waarnaar het Departement WVG de klachtindiener hiervoor kan doorverwijzen.
    Voor de klacht over de houding van de voorzitter van de Probatiecommissie kan de klachtindiener zich wenden tot de FOD Justitie.

  - Een klachtindiener is opgeroepen voor een zitting van een **Probatiecommissie** omdat hij niet is ingegaan op de twee opeenvolgende uitnodigingen van de justitieassistent. Hij heeft echter de uitnodigingsbrieven niet ontvangen en vermoedt dat deze verloren gegaan zijn omdat hij in een appartementsblok woont met verschillende brievenbussen. Hij heeft dit proberen duidelijk te maken aan de **voorzitter** maar werd uitgekafferd en kreeg geen gehoor. Deze houding van de voorzitter wenst hij aan te klagen.
    Een Probatiecommissie is een administratief rechtscollege dat deel uitmaakt van de Federale Overheidsdienst (FOD) Justitie.
    Voor de klacht over de houding van de voorzitter van de Probatiecommissie kan de klachtindiener zich wenden tot de FOD Justitie.

  - Een klachtindiener geeft te kennen dat zijn vriend **door justitie beschuldigd** wordt van pedofilie, wat volgens hem een onterechte beschuldiging is. De echte pedofiel wordt maar niet gevonden. Verder schrijft hij over het inbreken op zijn internet maar het is onduidelijk wat hij daarmee precies bedoelt.
    De klacht handelt over de bevoegdheden van de Federale Overheidsdienst (FOD) Justitie. De klachtindiener is doorverwezen naar de klachtencoördinator van de FOD Justitie: https://justitie.belgium.be/nl/contact/klachten.
    De klachtelementen in de e-mail zijn vrij onduidelijk. Daarom adviseerde de klachtendienst om meer specifieke informatie te geven aan de FOD Justitie, zoals bv. concrete namen, data en periodes, wat er zich juist heeft voorgedaan, en tegen welke dienst of persoon de klacht gericht is.

- **Doorverwijzing van klachten naar een Commissie van toezicht van een gevangenis**
  - Een klachtindiener is niet tevreden dat hij telkens **vergeten wordt** door twee cipiers bij zijn 'glasbezoek' aan zijn partner in een gevangenis. Op een dag was het bovendien heel warm in de wachtruimte van de gevangenis voor de verzoeker en zijn zoontje van anderhalf jaar. Hij liet horen dat hij telkens vergeten wordt en kreeg een onrespectvolle reactie van een cipier. Hij vindt dit onaanvaardbaar en hoopt dat daaraan iets gedaan wordt.
    De klachtindiener is doorverwezen naar de (federale) onafhankelijke 'commissie van toezicht' die toezicht houdt op de werking van de betrokken gevangenis. Die commissies worden overkoepeld door een 'centrale toezichtraad voor het gevangeniswezen' (CTRG). De nuttige contactgegevens werden aan de klachtindiener meegegeven.

- **Doorverwijzing van klachten naar het FPC Gent (Forensisch Psychiatrisch Centrum), federale instelling voor geïnterneerde personen**

  Het FPC Gent is geopend begin mei 2014 en is het eerste FPC in Vlaanderen. Er is een capaciteit van 264 mannelijke patiënten.
  (In uitvoering van het Protocolakkoord tussen de Federale Staat en de Vlaamse Gemeenschap betreffende de uitoefening van inspectiebevoegdheden in de forensisch psychiatrische centra van Gent en van Antwerpen (van 2015 en 2018) ziet de Vlaamse overheid, via Zorginspectie van het Departement WVG, toe op de kwaliteitsvolle zorgverstrekking via audits in de FPC's.)

  - Een klachtindiener (geïnterneerde patiënt in een FPC) wacht reeds drie maanden op het 'schakelteam internering' om hem **te helpen aan een plaats in een PVT** (Psychiatrisch Verzorgingstehuis). De Kamer ter Bescherming van de Maatschappij (KBM) heeft hierover een beslissing genomen. De klachtindiener heeft zelf al veel PVT-instellingen aangeschreven en voelt zich niet geholpen door het FPC.
    De klachtindiener is doorverwezen naar de bevoegde personen en instanties: de individuele begeleider van zijn leefgroep in het FPC Gent, de ombudspersoon van het FPC, de Externe Adviescommissie' van het FPC, het Opvolgingscomité van het FPC, en de Federale ombudsman.

  - Een klachtindiener (geïnterneerde patiënt in een FPC) diende in 2018 **drie klachten** in omdat hij zich **onrechtvaardig behandeld** voelt, **geen recht heeft om te telefoneren met zijn advocaat**, en met zijn familie om troost te zoeken, het intern oproepsysteem uitgezet wordt zonder antwoord te geven, geen eerlijke kans op herstel krijgt, de zorgverstrekking niet opgevolgd wordt bij zijn oproepen (bv. voor medicatie), ... in 2017 diende deze patiënt **11** klachtenbrieven in bij Zorginspectie van het Departement WVG.
    De klachtindiener is doorverwezen naar het bevoegde Opvolgingscomité van het FPC Gent.

  - Een klachtindiener (geïnterneerde patiënt in een FPC) klaagt dat zijn **zorgvragen** niet beantwoord worden, **geen aangepaste begeleiding** krijgt, zich bedreigd voelt door interne geweldincidenten, en gestraft wordt door in groep te moeten werken wat moeilijk is door zijn psychische handicap.
    De klachtindiener is doorverwezen naar het bevoegde Opvolgingscomité en naar de interne ombudspersoon van het FPC Gent.

  - Een klachtindiener (familielid van een geïnterneerde patiënt in een FPC) klaagt over de wijze van zorgverstrekking aan de geïnterneerde patiënt, de **afzonderingsmaatregel**, het **suïcidebeleid**, de opvang van de familie na zijn overlijden, en de regeling van de overdracht van de bezittingen van de patiënt aan de familie.
    De Vlaamse Ombudsdienst bezorgde deze klacht aan het Departement WVG. De klachtindiener is doorverwezen naar het bevoegde Opvolgingscomité van het FPC Antwerpen.

  - Een klachtindiener (partner van een geïnterneerde patiënt in een FPC) klaagt dat de partner **niet thuishoort op een afdeling** voor mensen met een psychose en dat de partner **te weinig psychologische hulp** krijgt en veel tijd doorbrengt op zijn kamer. Drie maanden later meldt de klachtindiener nieuwe problemen: de patiënt krijgt geen wandelingen meer na belediging van de begeleiders van het FPC en werd opgesloten in een te kleine ruimte om er 24/24 uur te verblijven.
    De klachtindiener is doorverwezen naar het bevoegde Opvolgingscomité van het FPC Antwerpen.

- **Doorverwijzing van klachten naar het FPC Antwerpen (Forensisch Psychiatrisch Centrum, federale instelling voor geïnterneerde personen**

  Het FPC Antwerpen is geopend einde juni 2017 en is het tweede FPC in Vlaanderen. De eerste opnames gebeurden vanaf 07/08/2017 tot april 2018. Er is een capaciteit van 182 patiënten (waaronder (18) vrouwelijke geïnterneerde personen) en 4 plaatsen crisiseenheid.
  (In uitvoering van het Protocolakkoord tussen de Federale Staat en de Vlaamse Gemeenschap betreffende de uitoefening van inspectiebevoegdheden in de forensisch psychiatrische centra van Gent en van Antwerpen (van 2015 en 2018) ziet de Vlaamse overheid, via Zorginspectie van het Departement WVG, toe op de kwaliteitsvolle zorgverstrekking via audits in de FPC's.)

  - De klachtindiener (geïnterneerde patiënt in een FPC) geeft aan dat er **te weinig mogelijkheid is tot telefonie** in het FPC Antwerpen terwijl hij via die weg sociaal contact met zijn familie wil houden. Als invalide persoon (66%) heeft hij recht op een sociaal telefoontarief. Hij vraagt om meer en goedkoper sociaal contact met zijn familie via telefoon te hebben in het FPC.
    Deze klacht werd via de Vlaamse Ombudsdienst ingediend bij het Departement WVG.
    De klachtindiener is doorverwezen naar de interne ombudspersoon van het FPC Antwerpen die de geïnterneerde personen moet garanderen dat ze hun patiëntenrechten kunnen uitoefenen (die bepaald zijn in de wet van 22 augustus 2002).
    Wanneer een klacht door de bemiddeling van de ombudspersoon niet opgelost kan worden, kan de ombudspersoon de klacht in tweede instantie doorverwijzen naar de Externe Adviescommissie van het FPC. Alle leden van de Externe Adviescommissie zijn onafhankelijk van het FPC en zijn gehouden om klachten vertrouwelijk te behandelen.
    Daarna kan de klachtindiener desgevallend terecht bij het Opvolgingscomité van het FPC Antwerpen, en in laatste instantie bij de federale ombudsman. Alle nodige contactgegevens en nuttige internetlinks zijn aan de verzoeker meegegeven.

- **Doorverwijzing van klachten naar een Commissie voor de Juridische Eerstelijnsbijstand**

  - Een klachtindiener wacht in de wachtzaal om juridische bijstand te krijgen van een advocaat. Er waren twee **wachtenden** voor hem, hij wordt niet meer ontvangen en moet morgen terugkomen. Hij is niet tevreden over die gang van zaken.
    De klachtindiener is doorverwezen naar de voorzitter van de Commissie voor Juridische bijstand en kreeg ook uitleg over de juridische eerstelijnsbijstand (Vlaamse bevoegdheid sinds de zesde staatshervorming) en de juridische tweedelijnsbijstand (federale bevoegdheid).

- **Doorverwijzing van klachten naar een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW), naar een neutrale bezoekruimte van een CAW, en naar een OCMW**

  - Een klachtindiener meldt aan het Departement WVG dat er een wachttijd van zes maanden is om zijn twee jonge kinderen te kunnen ontmoeten in een **neutrale bezoekruimte van een CAW**. De uitspraak van de familierechtbank voorzag dat hij zijn kinderen zou ontmoeten in de **betalende neutrale bezoekruimte** 'Het Huis' (gevestigd te Antwerpen, te Brugge, te Leuven) waar er geen wachttijd is. De ex-partner heeft dit geweigerd omdat het betalend is. 'Het Huis' heeft de rechtbank aangeschreven om de ontmoeting met de kinderen via de neutrale bezoekruimte van een CAW te laten verlopen.
    De toenmalige wachttijd voor deze neutrale bezoekruimte bedroeg inderdaad minimum zes maanden. De afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG is op de hoogte gebracht van de melding.

  - Een klachtindiener (grootouder) heeft vragen bij de professionaliteit van de hulpverleners in een **neutrale bezoekruimte** en bij het verloop van het bezoek met de andere ouder waarbij de klachtindiener zelf niet aanwezig is. Minstens zou men in een andere ruimte mogen verblijven, waar men het kind kan zien tijdens het bezoek en indien nodig te hulp kan komen. De klachtindiener beschouwt dergelijke bezoeken als het kind in bruikleen moeten geven als een voorwerp en dat allemaal in naam van 'in het belang van het kind'.
    De klachtindiener kreeg brochures waarin een eerste idee geven wordt over hoe de neutrale bezoekruimte werkt en wat men kan verwachten van deze vorm van hulpverlening. De

klachtindiener werd ook doorverwezen naar het betrokken CAW voor verdere informatie en desgevallend om daar een klacht in te dienen (en in tweede lijn bij de Vlaamse Ombudsdienst).
Daarna vroeg de klachtindiener om een onderzoek te laten uitvoeren zonder een persoonlijke klacht te moeten indienen. Daarop kreeg hij terug uitleg over de werking van de neutrale bezoekruimtes, over de mogelijkheden en de beperkingen van een inspectieonderzoek, en de aanbeveling om in dialoog te gaan met de begeleiders van de bezoekruimte om zijn vragen en verwachtingen kenbaar te maken, desgewenst ook met de directie van het CAW.

- De klachtindiener brengt een levensverhaal waarin hij o.m. **dakloos** geworden is, zich niet geholpen voelt in de **winteropvang** door verschillende begeleiders, gestalkt wordt door OCWM-medewerkers via telefoon, ... en komt tot de slotsom dat men wil dat hij zelfmoord pleegt, en vraagt of iemand ervoor kan zorgen dat hij een menswaardig en respectabel leven kan leiden.
  De klachtindiener is voor hulpverlening doorverwezen naar een CAW die vrijwillige begeleiding aanbiedt, wat inhoudt dat elke persoon zelf kiest om daaraan mee te werken. De winteropvang in Vlaanderen wordt georganiseerd door de lokale overheid, nl. door de OCMW's, dat de organiserende en verantwoordelijke instantie is, en dit doet in samenwerking met andere organisaties. Klachten over de winteropvang van een OCMW moeten bij de aangeklaagde dienstverlener (OCMW) ingediend worden. Bij de zelfmoordlijn '1813' kan de klachtindiener terecht voor een gesprek over de reacties uit zijn omgeving in dit verband.

- N.a.v. een inspectieronde van Zorginspectie in de instellingen voor schuldbemiddeling in de OCWM's in het voorjaar 2018 (en in de media bekendgemaakt) kaart een klachtindiener aan dat zijn **schuldbemiddeling niet wordt opgestart** omdat zijn dossier te complex is volgens het OCMW. Daarna vernam hij van het OCMW dat de **feiten ouder zijn dan een jaar** waardoor er geen klacht meer over het niet opstarten van de schuldbemiddeling wordt opgenomen. De klachtindiener nam ook telefonisch contact op met de klachtendienst van het Departement WVG om zijn verhaal te brengen.
  De klachtendienst heeft de klachtenprocedure m.b.t. de dienstverlening schuldbemiddeling (en de interne tweede lijn klachtenprocedure) geschetst in het telefoongesprek met de klachtindiener en per e-mail bevestigd. Dit gebeurde ook voor de klachtenprocedure over de dienstverlening van de CAW's (en de tweede lijn klachtenprocedure bij de Vlaamse Ombudsdienst). Ook kreeg de klachtindiener informatie over de klachtenprocedure over de dienstverlening jeugdhulp van het OCJ (Ondersteuningscentrum Jeugdzorg) van de klachtendienst JO-lijn van het agentschap Jongerenwelzijn (hij wenste inzage te krijgen in het dossier van zijn kinderen bij jongerenwelzijn).

- De klachtindiener (alleenstaande persoon zonder familie) schrijft over **'in totale verarming gezet**' en voelt zich niet geholpen door een CAW. Hun hulp was niet altijd efficiënt en de betrokkenheid was er ook niet altijd. De verzoeker heeft dit gemeld aan de directie van het CAW maar vulde geen klachtenformulier in, en vraagt om advies.
  De verzoeker is doorverwezen naar de klachtenprocedure van de CAW's (en in tweede lijn naar de Vlaamse Ombudsdienst). Naast een website-klachtenformulier dat niet verplicht is, kan de klachtindiener ook per e-mail een klacht indienen bij een CAW. Er zijn ook internetlinks meegegeven met mogelijk nuttige informatie voor de verzoeker, maar de klacht was grotendeels onduidelijk.

- Een klachtindiener vraagt naar de contactgegevens om bij Zorginspectie een klacht in te dienen tegen een CAW en tegen het agentschap Kind en Gezin in verband met **adoptie**.
  Aan de verzoeker zijn de contactgegevens bezorgd van het betrokken CAW en van het agentschap Kind en Gezin met de boodschap desgewenst beide instanties samen aan te schrijven zodat ze samen de klacht kunnen onderzoeken en behandelen. Ook is meegegeven dat Zorginspectie in principe inspecties uitvoert wanneer de agentschappen WVG of het Departement WVG daartoe een opdracht geven.

- Een klachtindiener brengt zijn levensverhaal en vraagt of hij **recht heeft op een leefloon** als **vluchteling** met een **goedgekeurde asielaanvraag** in België en als ingeschreven **student** aan een universiteit. Ook vraagt hij of hij recht heeft op een bewijs van een OCMW-beslissing aangezien het OCMW hem voor de keuze plaatste: ofwel studeren, ofwel werken. Daarnaast wijst hij op het niet-

respectvol gedrag van een OCMW-assistent: de assistent komt niet op tijd op de afspraak en laat de verzoeker wachten.
De klachtendienst heeft de verzoeker geïnformeerd over de klachtenregeling van de OCMW's en verwezen naar de klachtenwebsite van het betrokken OCMW, over websites over het leefloon voor studenten, over leefloon-bepalingen in de RMI-wet (wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie), en over de dienstverlening van de CAW's (Centrum voor Algemeen Welzijnswerk) waar hij begeleiding kan vragen voor zijn contacten met het OCMW.

- **Doorverwijzingen van klachten naar de Federale Overheidsdienst (FOD) Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu**

  - Een Nederlandse Vereniging Esthetische Geneeskunde drukt haar bezorgdheid uit n.a.v. advertenties op sociale media over **cosmetische ingrepen door een Vlaamse make-up artist die geen arts is** en die medische verrichtingen zou uitvoeren. Een make-up artist een medische verrichting laten uitvoeren zonder enige kennis van zaken en die ook niet weet hoe men moet reageren in noodgevallen is pertinent een bedreiging voor de volksgezondheid. De vereniging vraagt om zo spoedig mogelijk op te treden tegen deze salon.
    Aangezien de Vlaamse overheid niet bevoegd is voor klachten inzake de toelating tot de uitoefening van de geneeskunde, noch voor alles wat te maken heeft met privépraktijken, is de klachtindiener doorverwezen naar de Provinciale Geneeskundige Commissie van de Federale Overheidsdienst (FOD) Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu.

- **Doorverwijzingen naar de FOD WESO (Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg) en naar de VDAB**

  - Een anonieme klachtindiener (anoniem omdat de klacht gevaarlijk is voor zijn gezin) klaagt de werkwijze aan van een **erkend opleidingscentrum** van de VDAB dat daarnaast ook vermeld is op de lijst van de instellingen die een basiscursus verstrekken voor preventieadviseurs van de Federale overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (WESO). Het centrum is officieel erkend als zorgcentrum en zou systematisch misbruik maken van zwakke mensen en mensen in emotionele nood.
    De klachtindiener is doorverwezen naar de VDAB en naar de FOD WESO.

- **Doorverwijzingen van klachten naar de gerechtelijke instanties**

  - Een klachtindiener klaagt over de **Ombudsdienst van een ziekenhuis** omdat de juwelen gestolen werden die de partner droeg die na overlijden door het personeel was afgelegd. Volgens de verzoeker gebeurde de klachtafhandeling door de Ombudsdienst niet conform de voorwaarden waaraan de ombudsdienst in de ziekenhuizen moet voldoen (KB van 8 juli 2003). Eerder had de klachtindiener reeds klacht neergelegd bij de politiediensten. Op advies van de Vlaamse Ombudsdienst heeft de klachtindiener zich gewend tot de klachtendienst van het agentschap Zorg en Gezondheid die antwoordde dat de Ombudsdienst van het ziekenhuis correct heeft gereageerd.
    De klachtindiener kan desgewenst een juridische procedure starten om het geschil door een rechtbank te laten beslechten.

- **Doorverwijzing van klachten naar een Sociaal verhuurkantoor (SVK)**

  - Een klachtindiener kreeg massaal **wespen** binnen via de dampkap in de keuken van het appartement van een Sociaal verhuurkantoor (SVK). De verzoeker vroeg al tweemaal de brandweer voor verdelging van de wespen. Sindsdien verschijnen nog wespenlarven en valt verdelgingspoeder uit de dampkap. In de keuken kan niet meer gekookt worden en de verzoeker nam reeds tweemaal contact op met het SVK maar krijgt geen reactie. De verzoeker vraagt een spoedige oplossing tegen kerstmis.
    Aan de klachtindiener is geadviseerd om het huurcontract na te zien op bepalingen over het opruimen van ongedierte, al dan niet bij overmacht, … Het komt de aangeduide partij voor dit onderhoud in het huurcontract toe om een bestrijdingsdienst naar eigen keuze in te schakelen en de

overeenkomstige kosten te betalen. Op de website van het SVK is te lezen dat er huurbegeleiding voorzien is, waarmee de klachtindiener contact kan opnemen.

- **Doorverwijzing van klachten naar de Vlaamse Belastingdienst (VLABEL)**
  - Een klachtindiener (notaris) klaagt over het niet bekomen van een **attest vrijstelling van successierechten** in het kader van de vereffening van een nalatenschap. De aangeschreven voorzitter van de Raad van bestuur van de **vastgoedvennootschap met serviceflats** weigert het gevraagde attest te bezorgen. De verzoeker schreef ook het agentschap Zorg en Gezondheid aan om de voorzitter te bewegen het gevraagde attest te bezorgen. De voorzitter reageerde dat het agentschap geen toezichtsbevoegdheid heeft op deze vastgoedvennootschap.
    De klachtindiener schreef de Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) aan die verduidelijkte welke gegevens het attest moet bevatten, en dat er in de regelgeving geen standaardtest voorzien is.
    De verzoeker stelde daarna dezelfde vraag over het attest aan de klachtendienst van het Departement WVG. Na ingewonnen informatie bij VLABEL door de klachtendienst van het Departement WVG is de klachtindiener doorverwezen naar de klachtendienst van VLABEL (die later uitsluitsel kon geven aan de klachtindiener).

- **Doorverwijzing van klachten naar de federale Consumentenombudsdienst**
  - Een klachtindiener (senior met een visuele beperking) is niet tevreden over de samenstelling van de dagelijkse warme en de koude **maaltijden** van een traiteur, en liet dit eerder al telefonisch weten aan de traiteur, maar er verandert niets.
    De klachtendienst informeerde bij de federale Consumentenombudsdienst welke elementen in de klacht aanwezig moeten zijn (o.a. het contract met de traiteur) voor klachtindiening bij de Consumentenombudsdienst en informeerde hierover de verzoeker.

8.6 KLACHTENBEELD 2018: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: KABINET WVG

Het klachtenbeeld van 2018 van het ministerieel kabinet WVG is ongeveer hetzelfde als dat van de voorgaande jaren.

Klachtenbeeld: Over de dienstverlening van het kabinet.
De klachten over de dienstverlening van het kabinet zijn licht gedaald: **18 eerstelijnsklachten** in 2018 t.o.v. 22 klachten in 2017.

De klachten die het kabinet ontvangen heeft gaan voornamelijk **over de termijn** waarop de verzoeker een antwoord ontvangt of over de ontevredenheid over het antwoord dat de verzoeker ontvangen heeft.
Sommige verzoekers verwachten te snel een antwoord. Een klachtenbehandelingsprocedure vergt toch enige tijd. De klacht wordt geregistreerd, de verzoeker ontvangt een ontvangstbevestiging, de klacht wordt doorverwezen naar de raadgever. Hij/zij oordeelt of men zelf een antwoord formuleert of advies vraagt aan de betrokken administratie. Met deze input wordt een correct antwoord geformuleerd door de raadgever. Dit antwoord wordt door de kabinetschef nagelezen en door de minister ondertekend en wordt dan bezorgd aan de verzoeker. Daardoor kan de behandelingstermijn soms langer uitlopen.
Het komt ook regelmatig voor dat de verzoeker **niet tevreden is met het antwoord** op een vraag om uitleg dat bezorgd werd en dat hij/zij blijft reageren of bijkomende uitleg vraagt. Hier wordt meestal nog 1 maal verder op gereageerd, hetzij via e-mail, hetzij telefonisch. Indien de persoon blijft reageren wordt er niet meer verder op ingegaan en wordt dit opgenomen als een klacht die de klachtenprocedure doorloopt.

Klachtenbeeld: Het onderwerp van de klachten.
De onderwerpen die aan bod komen hebben vaak te maken met de thema's die in de actualiteit aan bod komen. Het gaat hierbij voornamelijk over de domeinen kinderbijslag of groeipakket, de kinderopvang, de persoonsvolgende financiering van personen met een handicap en de ouderenzorg in de woonzorgcentra.

Klachtenbeeld: Het onderwerp van de klachten: persoonlijke vragen om uitleg.
Het kabinet ontvangt veel vragen om uitleg van burgers die soms ongenoegen bevatten. Dit kunnen vragen zijn over wijzigingen in de wetgeving, concrete vragen over woonzorgcentra of over de wachtlijsten in verschillende instellingen, zowel in de woonzorgcentra als in de voorzieningen voor jongeren als in de gehandicaptensector, of vragen en klachten over het beleid van de Vlaamse Regering.

Klachtenbeeld: Het onderwerp van de klachten: over dossiers van andere WVG-entiteiten.
De onderwerpen van de klachten die het kabinet ontvangen heeft gaan soms over dossiers die behoren tot de bevoegdheden van andere WVG-entiteiten (bv. klachten over de persoonsvolgende financiering) of over de werking van deze entiteiten. Deze klachten worden rechtstreeks bezorgd aan de betrokken entiteiten en de verzoeker wordt hiervan op de hoogte gebracht.
Bij klachten over een individueel dossier vraagt het kabinet input aan de betrokken entiteit en bezorgt het kabinet een antwoord dat door de minister ondertekend wordt.

Klachtenbeeld: Over andere beleidsdomeinen: doorverwijzingen.
De onderwerpen van de klachten die het kabinet ontvangen heeft gaan ook over dossiers die tot de bevoegdheid van de federale minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid behoren: er werden dit jaar **15 klachten doorverwezen**. De indiener wordt hiervan telkens op de hoogte gebracht. De klacht wordt behandeld door het kabinet van minister De Block. Het Vlaams kabinet WVG ontvangt een kopie van het antwoord dat door het federaal kabinet wordt gestuurd aan de burger.

Klachtenbeeld: Over het algemeen beleid.
Klachten over het algemeen beleid worden vaak tegelijk gesteld aan de verschillende ministeriële kabinetten of aan verschillende volksvertegenwoordigers. Deze klachten worden doorverwezen naar het bevoegde kabinet en de indiener wordt hiervan op de hoogte gebracht.

Het komt ook voor dat een klacht gelijktijdig ingediend wordt bij de verschillende ministers van eenzelfde politieke partij. Deze klachten worden behandeld door de communicatiedienst van de politieke partij. Het kabinet WVG neemt hierin geen eigen standpunt in.

Klachtenbeeld: Antwoordtermijnen voor klachten.
Het kabinet streeft ernaar om elke klacht binnen redelijke termijn te behandelen. Dit jaar bedraagt de gemiddelde antwoordtermijn, net als vorig jaar, **18 dagen**. De indiener krijgt een ontvangstmelding en wordt ervan op de hoogte gebracht dat het enige tijd kan duren vooraleer het antwoord bezorgd wordt.

Klachtenbeeld: Klachtenontvangst: het kanaal van sociale media.
Er worden meer klachten via sociale media ingediend. Deze worden opgevolgd door de communicatiedienst van het kabinet.

9 VERBETERACTIES 2018 VOOR DE DIENSTVERLENING: EERSTE LIJN KLACHTEN EN DOORVERWIJZINGEN VAN KLACHTEN

9.1 VERBETERACTIES 2018: EERSTE LIJN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

Gerealiseerde verbeteracties in 2018

Eerste lijn dienstverlening Kind en Gezin: Via verschillende informatiekanalen tussen de ouders en Kind en Gezin zijn er quasi geen klachten meer over de kindkorting.

In het klachtenjaarrapport WVG van 2017 werd aangestipt dat de klachtendienst van Kind en Gezin regelmatig klachten ontving over de gebrekkige informatiedoorstroming over de kindkorting. Ook de Vlaamse Ombudsdienst stipte in zijn jaarverslag 2017 aan dat de kindkorting soms onvoldoende gekend is. Dit klachtenbeeld bleef dit werkjaar praktisch volledig weg.

Ter herinnering: vanuit de IKT-regelgeving wordt aan ouders die al gebruik maken van de kinderopvang, een kindkorting toegekend voor elk kind ten laste en jonger dan 12 jaar. Ouders dienen hun tarief evenwel te herberekenen op mijn.kindengezin.be. De ouders krijgen dan korting vanaf de 1ste dag van de maand na de herberekening. Door de drukte zagen de ouders dit doorgaans over het hoofd en pas bij het begin van de eerste kinderopvang van hun kind vernamen de ouders dat ze al gauw 3 maanden korting verloren hebben.

Kind en Gezin heeft zich hierrond georganiseerd door dit issue binnen de lokale werking op te nemen. Concreet werd deze informatie langs verschillende kanalen aan de ouders bezorgd, niet in het minst door het persoonlijk contact van de regioverpleegkundige tijdens het eerste contact met de ouders.

Lopende verbeteracties in 2018

Eerste lijn dienstverlening Kind en Gezin: De registratietool 'Klaroen' is geüpgraded.

In 2018 is begin gemaakt van de aangekondigde actie om de bestaande registratietool Klaroen te upgraden. De ontwikkeling hiervan is bijna afgerond en is voorzien tegen februari 2019.
Deze nieuwe tool, Klaroen 2.0, zal performanter zijn dan zijn voorganger en het op termijn mogelijk maken dat de interne diensten van Kind en Gezin toegang hebben zodat ieder die betrokken is bij de voorzieningen in real time kan beschikken over relevante informatie.

Klaroen 2.0 bevat de klachtendossiers van de sectoren waarin het agentschap Kind en Gezin actief is. De betrokken diensten binnen het agentschap Kind en Gezin kunnen dan – met respect van de GDPR-regelgeving (het beheer en de beveiliging van persoonlijke gegevens van burgers) - direct kennisnemen van de klachtinhoud en de reeds ondernomen acties.

Bijvoorbeeld n.a.v. een medische klacht over een CB-arts (in een consultatiebureau) die volledig conciliërend wordt opgenomen, zal de provinciaal adviserende arts in de registratietool Klaroen 2.0 de dienstverlening van de CB-artsen kunnen opvolgen. Indien n.a.v. de klacht de dienstverlening moet worden bijgestuurd, wordt dit in de registratietool opgenomen zodat de dienst dossierbeheer van Kind en Gezin dit verder kan opvolgen.

9.2 VERBETERACTIES 2018: EERSTE LIJN: AGENTSCHAP VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

Gerealiseerde verbeteracties in 2018

Eerste Lijn dienstverlening VAPH: Aanpassing van de categorieën in het registratiesysteem.

De categorieën in het registratiesysteem van het VAPH werden begin 2018 aangepast. Het vorige rapportagesysteem registreerde deels op niveau van het proces (aanvraagprocedure, communicatie) en deels op niveau van de soort ondersteuning (persoonlijke-assistentiebudget, hulpmiddelen). Naar aanleiding van de invoering van persoonsvolgende financiering werd beslist de klachten te registreren op de vorm van ondersteuning waarvoor een gebruiker bij het VAPH terecht kan (individuele materiële bijstand, persoonsvolgend budget, persoonlijke-assistentiebudget). Daarnaast registeren we nog klachten over de erkenning handicap, en personeelsklachten. Binnen elke vorm van ondersteuning werd de registratie verder verfijnd naar klachten over de aanvraagprocedure, de inhoud van de beslissing, de wachttijd, …

Geplande verbeteracties in 2018

Eerste Lijn dienstverlening VAPH: Een opleiding bemiddelingsgericht werken volgen.

Het VAPH zal een opleiding bemiddelingsgericht werken volgen. Zij zal tevens een opleiding klantendriehoek volgen om de technieken inzake omgaan met moeilijke klanten op te frissen.

9.3 VERBETERACTIES 2018: EERSTE LIJN: AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

Gerealiseerde, lopende en geplande verbeteracties in 2018

Eerste lijn dienstverlening Jongerenwelzijn: Het agentschap zet in op duidelijke Communicatie.

Het agentschap Jongerenwelzijn zet in op transparante informatie en duidelijke communicatie, gericht aan:

- personeelsleden (bv. consulenten, 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 de voorbije jaren een mix aan communicatiekanalen uitgewerkt, om te garanderen dat boodschappen bij de juiste doelgroepen en stakeholders belanden. Om ervoor te zorgen dat de boodschap helder en begrijpelijk is en dat de communicatie gebruiksvriendelijk is, gebeurt de ontwikkeling van kanalen veelal in overleg met jongeren, ouders en andere gebruikers.

*Centrale kanalen voor **interne** communicatie*:

- intranet
- nieuwsflash Jongerenwelzijn
- welkomstpakket voor nieuwe medewerkers: onthaalbrochure en afsprakenbundel.

In 2018 is een interne bevraging uitgevoerd naar de tevredenheid over de interne communicatie. De resultaten worden meegenomen in het communicatieplan voor 2019.

*Centrale kanalen voor **externe** communicatie:*

- website Jongerenwelzijn (algemeen en professioneel, Vlaams Loket Jeugdhulp) en website jeugdhulp: hier gaat veel aandacht naar een gebruiksvriendelijke structuur en webteksten in klare taal;
- nieuwsbrief jeugdhulp en ACT-berichtenblad (afdeling Continuïteit en toegang);

- folders voor professionelen: over cliëntoverleg, bemiddeling, crisisjeugdhulp, gemandateerde voorzieningen, intersectorale toegangspoort en JO-lijn;
- jongerenbrochures ondersteuningscentrum jeugdzorg (OCJ), intersectorale toegangspoort (ITP), Sociale Diensten van de Jeugdrechtbank (SDJ) en crisisjeugdhulp. In 2018 zijn de vernieuwde brochures vertaald naar het Frans, Engels, Turks, Arabisch en Rom;
- persberichten, verspreid via e-mail en gedeeld via website en Twitter.

Het agentschap Jongerenwelzijn werkt jaarlijks een actieplan uit rond interne en externe communicatie, gebaseerd op de strategische communicatieplannen die meerdere jaren beslaan**.**

Eerste lijn dienstverlening Jongerenwelzijn: Er is verder gewerkt aan het intern verbetertraject en rond het Personeelsbeleid.

Het agentschap Jongerenwelzijn heeft in 2018 verder gewerkt aan het intern verbetertraject dat in 2017 werd opgestart, onder meer rond de interne organisatiestructuur, projectwerking en het intern meer bekend maken van de waarden van het agentschap. Ook werden enkele HR-initiatieven genomen rond welbevinden op het werk, met inzet van extra HR- personeel in de functie van de welzijnscoaches.

Met de aangekondigde **fusie** van Jongerenwelzijn met Kind en Gezin, waardoor het nieuwe agentschap **Opgroeien** zal ontstaan, werden het afgelopen jaar ook al voorbereidende stappen gezet rond de missie en de waarden van het nieuwe agentschap. Ook rond de nieuwe interne organisatiestructuur en -cultuur werden de eerste gesprekken gevoerd. Dat voorbereidend proces zal ook in 2019 verder doorlopen.

Eerste lijn dienstverlening Jongerenwelzijn: Er wordt ingezet op Vorming, training en opleiding.

Binnen Jongerenwelzijn wordt ingezet op vorming, training en opleiding van personeelsleden. Naast de individuele vormingen van personeelsleden, waarbij men op eigen noden een antwoord kan zoeken, worden ook opleidingen op maat aangeboden.
Enkele voorbeelden voor de **afdeling gemeenschapsinstellingen**:

- Agressiebeheersing.
- Decreet rechtspositie van de minderjarige.
- EHBO.
- Intervisie Dose: de ontwikkelaar van een schaal voor sociaal-emotionele ontwikkeling met een omschrijving van fasen en bijhorende begeleidingsstijl.
- Basisopleiding ‘Life Space Crisis Intervention’.
- Basisopleiding Equip: ‘uitrusten’ van jongeren van de nodige vaardigheden op sociaal vlak, op het vlak van agressiebeheersing en morele oordeelsvorming en dit door middel van groepstraining.
- Basisopleiding ervaringsleren.
- Pobos: het opvangen van personeelsleden die slachtoffer zijn van incidenten of werkgerelateerde problemen.
- Ba4: een specifieke training voor personeelsleden die tijdens hun werkzaamheden met elektrische installaties in aanraking kunnen komen, zonder zelf aan de installaties te werken. Zonder elektrische voorkennis leren zij de mogelijke gevaren herkennen, inschatten en vervolgens gepast te handelen.

Enkele voorbeelden voor de jeugdhulpregisseurs en indicatiestellers van de **intersectorale toegangspoort**:

- Autisme 75 jaar na Kanner: de speeltijd is voorbij.
- Niet alles tegelijk hé: Slimmer werken met meer energie en minder stress.
- Pleegzorg: gehechtheid en perspectiefbepaling.
- Participatief werken in de jeugdhulp.
- Ontwikkelingsstoornissen in een (moeilijke) context.
- Persoonsvolgende financiering.
- Vorming Vlaamse crisismeldpuntmedewerkers

.

Voor de medewerkers van de **Ondersteuningscentra Jeugdzorg en Sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening (OSD)** worden de vormingen grotendeels regionaal uitgewerkt door middel van een lokaal vormingsbeleid enerzijds. Anderzijds beschikt de centrale administratie over een vormingsbudget waarmee in overleg met de regio’s vormingen georganiseerd worden.

Enkele voorbeelden voor deze afdeling:
- Ouderschap na en tijdens scheiding.
- Seksueel grensoverschrijdend (dader)gedrag van jongeren tussen 12 en 18 jaar.
- Mentorenopleiding.
- Spreken.
- Drughulpverlening: risico-inschatting, ouders, juridisch kader.
- Omgaan met agressie voor leidinggevenden.

Eerste lijn dienstverlening Jongerenwelzijn: Er zijn rapporten ontwikkeld om proactief problemen m.b.t. de Kinderbijslag op te sporen.

In 2018 werden een aantal rapporten ontwikkeld en in gebruik genomen om proactief problemen op te sporen. De cel kinderbijslag van het agentschap Jongerenwelzijn wacht dus niet meer tot na enkele weken een kinderbijslagfonds of ouders hen contacteren omdat er iets fout loopt met de kinderbijslag. De cel kinderbijslag kijkt ook dagelijks de verzonden plaatsingsberichten na en gaat onmiddellijk fouten detecteren en oplossen. Hierdoor wint de afdeling Strategie en Ondersteunende diensten veel tijd en versnellen we een correcte uitbetaling van de kinderbijslag. De processen kinderbijslag worden gedocumenteerd op intranet en zijn toegankelijk voor alle medewerkers. De afdeling zet maximaal in op het informeren en het ondersteunen van de collega's die de plaatsingen registreren.
In oktober 2018 werd het **P3-document** afgeschaft voor alle voorzieningen Jongerenwelzijn. Dit is een aanzienlijke administratieve verlichting. Voorzieningen moeten geen dubbel werk meer doen bij het registreren van de plaatsing.
Vanaf november 2018 werd de behandeling van de bestemming van 1/3de kinderbijslag gelijkgeschakeld voor alle plaatsende instanties. Ook in gerechtelijke dossiers wordt bij plaatsing 1/3de kinderbijslag automatisch betaald aan de bijslagtrekkende vóór plaatsing en wordt de uitbetaling van de kinderbijslag niet langer geblokkeerd omwille van een ontbrekende beslissing 1/3de. Een afzonderlijke beslissing over de begunstigde van 1/3de is nog altijd mogelijk, maar gaat in principe in vanaf de datum van de beslissing, dus niet retroactief.

Eerste lijn dienstverlening Jongerenwelzijn: Gemeenschapsinstellingen: Er is gewerkt aan de integratie van de kennis rond de Kinderrechten.

In december 2018 legt de afdeling Gemeenschapsinstellingen de laatste hand aan het actieplan rond Kinderrechten, Zorginspectie, e.d.:
- Er werden belangrijke stappen gezet op het vlak van het integreren van kennis rond het kinderrechtenkader in selectie- en introductieprocedures van nieuwe medewerkers. Er werd sterk geïnvesteerd in vorming voor begeleidend personeel in het werken met/vanuit rechten van kinderen binnen de gemeenschapsinstellingen (o.a. opleidingen 'Life Space Crisis Intervention', een verbale interventiemethode om crisissituaties om te buigen tot leermomenten voor jongeren).
- De eerste maandverslagen van de Maandcommissarissen (januari-juni 2018) waren de aanleiding om de afstemming tussen de gemeenschapsinstelling en de Maandcommissarissen verder te verfijnen. Enerzijds voorzien we in een snelle reactie bij signalen van concrete klachten; in overleg met de campusverantwoordelijke of de directie worden concrete oplossingen naar voor geschoven op basis van de gedane vaststellingen en de achterliggende context. Anderzijds bouwen we geregeld terugkoppeling in van deze reacties naar het personeel, de jongeren en hun ouders.
- Er werd een periodiek overleg geïnstalleerd tussen de Commissie van Toezicht (van het Kinderrechtencommissariaat) en de interne klachtenbehandelaars van de JO-lijn met het oog op onderlinge ervaringsuitwisseling en maximale efficiëntie inzake klachtenafhandeling.

Eerste lijn dienstverlening Jongerenwelzijn: Ondersteuningscentra jeugdzorg en Sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening (OSD): Er is verder ingezet op de SOS-benadering.

In 2018 heeft de afdeling OSD verder ingezet op de implementatie van SOS conform zijn implementatieplan. SOS is een oplossingsgerichte en krachtgerichte benadering van gezinnen waar de veiligheid van minderjarigen in het gedrang is. Het laat verbinding toe met het gezin, werkt vanuit de krachten van het netwerk zonder echter de focus te verliezen op de verontrusting en het maatschappelijk mandaat van de afdeling OSD om in te grijpen indien nodig. Naast de organisatie van vorming en trainingen voor de personeelsleden, werd er ook reeds actief aan de slag gegaan met SOS binnen een aantal dossiers.

In 2019 ligt de focus op de verdere implementatie en consolidering. Begin 2019 staat weerom een evaluatie gepland van de regionale en lokale groeiplannen SOS. Het is de ambitie van de afdeling OSD om, op basis van deze evaluatie, de werkzaamheden van de onderzoeksgroep en de opzet van een leercasus, eind 2019 tot een definitieve invulling te komen van een Vlaams SOS-model, gepaard gaande met de uitwerking van een permanent kwalitatief en kwantitatief monitoring- en evaluatiesysteem, inclusief de organisatie van feedbacklussen met de cliënten en hun netwerk. In het uittekenen en operationaliseren van dit model wil de afdeling OSD ook expliciet het partnerschap aangaan met interne partners en externe voorzieningen zodoende dat minstens de wederzijdse verwachtingen inzake samenwerking binnen SOS duidelijke(re) contouren krijgen. Ook kunnen op basis daarvan concrete samenwerkingen vorm krijgen.

Eerste lijn dienstverlening Jongerenwelzijn: afdeling Continuïteit en toegang: Er is gewerkt rond jeugdhulpregie, cliëntoverleg, modulering, en crisis.

Jeugdhulpregie
De aanbevelingen rond jeugdhulpregie werden in 2018 gerealiseerd (de legistieke wijzigingen zullen begin 2019 goedgekeurd worden).
Cliëntoverleg
De afdeling continuïteit en toegang verruimt de pool van voorzitters cliëntoverleg met 40 personen. Een eerste groep rondt zijn opleiding af in december 2018. Een tweede groep start in het voorjaar 2019. De verruiming van de pool zal als effect hebben dat we sneller een voorzitter kunnen koppelen aan een vraag.
Modulering
Er wordt gewerkt aan een vereenvoudiging van de modulering die duidelijker en transparanter zal worden, zodat de verwijzer en de cliënt duidelijk weten wat men kan verwachten vanuit de hulpverlening. In 2018 werden reeds een aantal technische aanpassingen uitgevoerd in functie van deze vereenvoudiging, in 2019 gaat de afdeling Continuïteit en toegang verder met het inhoudelijke traject.
Crisis
De afdeling continuïteit en toegang ging aan de slag met de aanbevelingen van het Rekenhof. Het gaat hier o.a. om het versterken van de meldpunten, versterken van het hulpaanbod, en de verdere integratie met de diensten voor Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ). De afdeling merkt ook dat er in 2018 meer oproepen zijn van cliënten zelf. Alle meldpuntmedewerkers kregen in 2018 een opleiding oplossingsgericht werken om verder in te zetten op de kwaliteit van vraagverheldering en interventies.

9.4 Verbeteracties 2018: Eerste Lijn: Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaamse Sociale Bescherming - Vlaamse Zorgkas

Agentschap Zorg en Gezondheid

Gerealiseerde verbeteracties in 2018

Eerste lijn dienstverlening Zorg en Gezondheid: Doorverwijzing van klachten over de zorgverlening van thuisverpleegkundigen.

Het agentschap Zorg en Gezondheid is niet bevoegd voor de dienstverlening van de thuisverpleegkundigen die werkzaam zijn binnen de diensten voor thuisverpleging. Gezien het agentschap dergelijke klachten moet doorverwijzen, werd er in het voorjaar 2018 afgestemd met de Dienst voor Geneeskundige Evaluatie en Controle (DGEC) van het RIZIV van de federale overheid, en afgesproken om klachten over de zorgverlening van thuisverpleegkundigen voor behandeling naar die dienst door te verwijzen. Eind oktober 2018 heeft het agentschap Zorg en Gezondheid die afspraak gemeld aan de Vlaamse Ombudsdienst en verduidelijkt op zijn website. Sindsdien zijn hierover geen klachten meer binnengekomen.
Link naar de website van Zorg en Gezondheid, klachten: https://www.zorg-en-gezondheid.be/een-klacht-melden.

Vlaamse Sociale Bescherming

Gerealiseerde verbeteracties in 2018

Eerste lijn dienstverlening Vlaamse Sociale Bescherming: Verbetering van de behandeling van de aanvragen zorgbudget voor ouderen.

De applicatie **eTHAB** van het agentschap Zorg en Gezondheid werd in 2018 nog verder ontwikkeld met nieuwe functionaliteiten om de complexiteit van de gegevens beter te kunnen verwerken waarmee rekening moet gehouden worden bij het onderzoek naar het recht op het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood, en om alle aanvragen en herzieningen correct en binnen de gestelde termijnen te kunnen beslissen.

Een belangrijk element in de behandeling van deze aanvragen is de **inschaling** van de vermindering van de zelfredzaamheid van ouderen. Deze inschaling blijft in een eerste fase verder uitgevoerd worden door de medische dienst van de DG PMH (Directie generaal voor personen met een handicap – Federale overheidsdienst Sociale zekerheid). De DG PMH staat in voor de organisatie van deze inschaling en voor de communicatie errond. De tijd die de DG PMH nodig heeft voor deze inschaling is een belangrijk element in de totale verwerkingstijd van deze aanvragen. Om de problemen die zich voordeden op te lossen, en de invloed ervan op de totale behandelingstermijn van deze aanvragen te beperken, was er in 2018 op regelmatige basis overleg tussen het agentschap Zorg en Gezondheid, de zorgkassen, en de DG PMH. **Dit overleg wordt in 2019 verdergezet.**

Dit heeft ertoe geleid dat de achterstand in de behandeling van de dossiers in de loop van 2018 kon aangepakt worden. Het aantal openstaande dossiers daalde van april 2018 naar november 2018 met meer dan 25%. In 2019 moet deze daling zich verder doorzetten.

Eerste lijn dienstverlening Vlaamse Sociale Bescherming: Ombudsfunctie bij de zorgkassen.

Het ‘Besluit van de Vlaamse Regering van 30 november 2018 houdende de uitvoering van het decreet van 18 mei 2018 houdende de Vlaamse sociale bescherming’, dat in werking treedt op 01/01/2019, bepaalt dat de zorgkassen een ombudsfunctie moeten voorzien (cf. de artikelen 38 tot 42).

Artikel 41 van dat besluit stelt dat die ombudspersoon jaarlijks een verslag moet opstellen met minstens een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten, en het resultaat van de klachtenbehandeling. De ombudspersoon moet ook op basis van zijn jaarverslag minimaal eenmaal per jaar een actieplan opstellen om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren. Het agentschap Vlaamse Sociale Bescherming kan, eventueel op vraag van de Vlaamse ombudsman, deze jaarverslagen opvragen ter controle, maar zal dat niet systematisch doen, en er niet over rapporteren.

Vlaamse Zorgkas

Er zijn geen verbeteracties voorgesteld voor het werkjaar 2018.

9.5 VERBETERACTIES 2018: EERSTE LIJN: DEPARTEMENT WVG +VIPA + VASGAZ

Gerealiseerde verbeteracties in 2018

Eerste Lijn-Personeelsklachten

Eerste Lijn dienstverlening afdeling HR en Organisatie: De bevorderingsprocedure van het selectiereglement bewaken.

De HRO-klachtenbehandelaar duidde in het voorjaar 2018 de perceptie van de kandidaat van de voorafgaande gesprekken in de selectieprocedure aan de HR Business Partner van de WVG-entiteit. Zo kan de entiteit bij toekomstige procedures er aandacht voor hebben dat dit scenario zich niet herhaalt.

Lopende verbeteracties in 2018

Eerste Lijn klachten Zorginspectie

Eerste Lijn dienstverlening afdeling Zorginspectie: De aanmelding- en registratieprocedure van Zorginspectie in ziekenhuizen aanpassen aan ziekenhuisspecifieke procedures.

N.a.v. inspectiebezoeken in 2018 in verschillende ziekenhuizen stelde Zorginspectie vast dat de aanmelding- en registratieprocedure die de ziekenhuizen zelf hanteren voor toegang door externen en de afspraken die Zorginspectie hierrond eerder maakte, niet meer volledig op elkaar afgestemd waren.

Op basis van deze vaststellingen en een klacht van een ziekenhuis zal Zorginspectie voor de toekomstige inspecties zijn werkwijze zo aanpassen dat er zo goed mogelijk rekening gehouden wordt met de ziekenhuisspecifieke procedures rond aanmelding en registratie.

Eerste Lijn klachten Justitiehuizen

Eerste Lijn dienstverlening afdeling Justitiehuizen: Burgerrechtelijke opdrachten: Een derde contact onder de vorm van een feedbackgesprek van de justitieassistent met elk partij (ex-partners) apart over het ontwerp van rapport maatschappelijk onderzoek (met het advies van het justitiehuis aan de opdrachtgevende rechter) moet plaatsvinden in alle justitiehuizen.

Soms overlopen de justitieassistenten het ontwerp van rapport maatschappelijk onderzoek met elk van de partijen tijdens het huisbezoek (tweede contact van de justitieassistent). Dit is ingegeven door een lokaal personeelstekort in sommige justitiehuizen. Hieraan zal een oplossing gegeven worden door het aanstellen van teamverantwoordelijken in de betrokken justitiehuizen om te komen tot een uniforme werkwijze in alle justitiehuizen.

Geplande verbeteracties in 2018

Eerste Lijn klachten Justitiehuizen

Eerste Lijn dienstverlening afdeling Justitiehuizen: Burgerrechtelijke opdrachten: Ongenoegen van partijen in een lopend maatschappelijk onderzoek wordt door de justitiehuizen opgenomen tijdens het onderzoek om het onderzoek in positieve zin verder te kunnen zetten.

Ongenoegen van de partijen in een maatschappelijk onderzoek dat geuit wordt tijdens het lopende onderzoek is onmiddellijk op te nemen door de justitiehuizen. Hierbij kunnen de justitiehuizen een beroep doen op de klachtenbehandelaars van het centraal bestuur van de afdeling justitiehuizen die bv. ter plaatse in overleg, in gesprek gaat met de klachtindiener om de situatie te ontmijnen zodat het maatschappelijk onderzoek in positieve zin kan worden verdergezet.

Eerste Lijn klachten Justitiehuizen

Eerste Lijn dienstverlening afdeling Justitiehuizen: Naar een nieuwe aanpak voor burgerrechtelijke opdrachten, uit te werken in een werkgroep van het centraal bestuur van de afdeling Justitiehuizen.

De meeste burgerrechtelijke opdrachten van de justitiehuizen gaan over de regeling van het ouderlijk gezag, de verblijfsregeling van de kinderen en het omgangsrecht in het kader van scheiding van de ouders.
Verschillende signalen van op het terrein en maatschappelijke evoluties zoals meer zware, conflictueuze scheidingen en complexere gezinssamenstellingen, maken dat de justitiehuizen naar een nieuwe werkwijze moeten streven. Bij zo'n problematische dossiers waarbij ook bijkomende problemen van ouderverstoting, gedragsproblemen bij kinderen of psychische noden bij de ouders voorkomen, willen de justitiehuizen bekijken welke meerwaarde zij als justitiehuis kunnen bieden. Doen ze wat nodig is in dit type dossiers? En waar moeten ze als overheid (extra) op inzetten?
Om een nieuwe methode uit te werken, heeft de afdeling justitiehuizen een vragenlijst laten invullen om de huidige situatie in de verschillende justitiehuizen in kaart te brengen en om de interne richtlijnen beter af te stemmen en zicht te krijgen op de dilemma's van de toekomst.
Vanaf december 2018 tot eind 2019 gaat een werkgroep in de afdeling justitiehuizen aan de slag om de visie, de basisprincipes en de methodologie rond burgerrechtelijke opdrachten te actualiseren en verder uit te werken. De werkgroep bestaat uit directeurs, teamverantwoordelijken, justitieassistenten en wordt gecoördineerd door twee medewerkers op het centraal bestuur. Een klankbordgroep met experten en familierechters (opdrachtgevers) bekijkt gaandeweg de ideeën en voorstellen.

9.6 VERBETERACTIES 2018: EERSTE LIJN: KABINET WVG

Gerealiseerde verbeteracties in 2018

Eerste lijn dienstverlening Kabinet WVG: De personeelsbezetting van de postregistratie is versterkt.

De aanwijzer die het e-mailverkeer en de post registreert heeft ondersteuning gekregen van een collega zodat de burger sneller een reactie (ontvangstmelding) krijgt.

Lopende verbeteracties in 2018

Eerste lijn dienstverlening Kabinet WVG: Het postregistratiesysteem werd vernieuwd.

Dit jaar werd het postregistratiesysteem vernieuwd. Er werd een nieuwe SharePoint-toepassing in gebruik genomen.

Geplande verbeteracties in 2018

Eerste lijn dienstverlening Kabinet WVG: De postregistratiemogelijkheden worden verder uitgewerkt.

De mogelijkheden van de nieuwe SharePoint-toepassing worden verder onderzocht zodat de klachtenregistratie verder verfijnd wordt.

10 CIJFERS 2018: 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**, J**ongerenwelzijn**, **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.

Alle klachtendossiers betreffen afgehandelde klachten binnen de registratieperiode (incl. ontvangen klachten in 2017 en afgehandeld in 2018). Uitzondering: nog niet-afgehandelde ontvangen klachten in 2018 bij de Woonzorglijn van het agentschap Zorg en Gezondheid.

Interne Tweede Lijn klachten								
TOTALEN	**Jaar**	**TOTAAL beleids-domein 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	2018	**750**	449	32	5	44	220	0
(2) Intrekking	2018	**38**	34	4	0	0	0	0
(3) Stopzetting	2018	**59**	56	1	1	1	0	0
TOTAAL-1 dossiers	2018	**847**	**539**	**37**	**6**	**45**	**220**	**0**
(4) Interne Tweede Lijn Conciliërende klachtenbehandeling	2018	**444**	444					
TOTAAL-2 dossiers	2018	**1 291**	**983**	**37**	**6**	**45**	**220**	**0**
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 of ingetrokken of stopgezette klachten, …) (Gemengde klachten die deels ontvankelijk en deels niet-ontvankelijk zijn, worden als deels ontvankelijke klachten opgenomen.)								
Ontvankelijk (of deels)	2018	**532**	244	24	3	41	220	0
Niet-Ontvankelijk	2018	**218**	205	8	2	3	0	0
TOTAAL dossiers	2018	**750**	**449**	**32**	**5**	**44**	**220**	**0**
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)	2018	**433**	103	14	0	20	296	0
Niet-Gegrond	2018	**256**	14	7	3	21	211	0
Betwist	2018	**130**	127	3	0	0	0	0
TOTAAL dossiers	2018	**819**	**244**	**24**	**3**	**41**	**507**	**0**
		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)	2018	**74**	32	12	0	20	10	0
Niet-Opgelost	2018	**359**	71	2	0	0	286	0
TOTAAL dossiers	2018	**433**	**103**	**14**	**0**	**20**	**296**	**0**
		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)	2018	**67**	65	66	69	geen registr.	geen registr.	n.v.t.
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)	2018	**225**	202	21	2	geen registr.	geen registr.	n.v.t.
van 46 en 90 dagen (aantal dossiers)	2018	**106**	98	6	2	geen registr.	geen registr.	n.v.t.
meer dan 90 dagen (aantal dossiers)	2018	**251**	239	10	2	geen registr.	geen registr.	n.v.t.
geen antwoordtermijn (anonieme verzoekers)	2018	**0**	0	0	0	geen registr.	geen registr.	n.v.t.
Totaal dossiers	2018	**582**	**539**	**37**	**6**			**0**
In een gegronde klacht is minstens 1, maar kunnen meerdere ombudsnormen geschonden zijn.								
aantal keren Geschonden ombudsnormen (in gegronde (of deels) klachtendossiers)	2018	**435**	103	16	0	20	296	n.v.t.
		met deelkl.					**deelkl.**	

Conciliërende klachtenbehandeling interne Tweede lijn in 2018

- Agentschap Jongerenwelzijn: **geen** conciliërende behandeling.

- Agentschap Kind en Gezin: **45%** conciliërende behandeling (aantal 444) op een totaal van 983 klachten (tegenover 46% in 2017, aantal 471, op een totaal van 1.020 klachten).

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 beleids-domein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	ZG-Woon-zorg	Departement (afd. Welzijn en Samenleving)
1) Al eerder klacht ingediend	2018	**2**			1	1		
2) Meer dan een jaar vóór indiening	2018	**3**	2		1			
3) Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	2018	**0**						
4) Jurisdictioneel beroep aanhangig	2018	**0**						
5) Kennelijk ongegrond	2018	**13**	13					
6) Geen belang	2018	**28**	27	1				
7) Anoniem	2018	**8**	5	1		2		
8) Beleid en regelgeving	2018	**62**	61	1				
9) Andere	2018	**5**		5				
10) Contractueel geschil	2018	**97**	97					
Totaal dossiers	2018	**218**	**205**	**8**	**2**	**3**	**0**	**0**

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 levenssfeer	16) Billijkheid	17) Andere
				Geschonden ombudsnormen in de dienstverlening van VOORZIENINGEN																
INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN - TOTAAL	**433**	2018	**435**	**309**	**0**	**0**	**0**	**3**	**16**	**92**	**3**	**2**	**6**	**0**	**0**	**2**	**0**	**1**	**0**	**1**
K&G: Kinderopvangvoorzieningen		2018	**101**	7						90	3		1							
K&G: Buitenschoolse Kinderopvang:		2018	**2**							2										
K&G: Uitbestede Preventieve Gezinsondersteuning		2018	**0**																	
K&G: Centrum Kinderzorg & Gezinsondersteuning		2018	**0**																	
KIND & GEZIN - TOTAAL	**103**	2018	**103**	**7**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**92**	**3**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
VAPH: Diensten en voorzieningen	14	2018	**16**	6				3	6									1		
VL. AG. PERSONEN MET HANDICAP (VAPH) - TOTAAL	**14**	2018	**16**	**6**	**0**	**0**	**0**	**3**	**6**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**
JWZ: Organisaties voor bijzondere jeugdzorg (OVBJ)		2018	**0**																	
JWZ: Diensten voor Pleegzorg		2018	**0**																	
JWZ: Centra voor integrale gezinszorg (CIG)		2018	**0**																	
JWZ: Diensten Herstelgerichte en Constructieve afhandeling (HCA)		2018	**0**																	
JWZ: Multifunctionele centra (MFC)		2018	**0**																	
JWZ: Diverse andere Diensten		2018	**0**																	
JONGERENWELZIJN - TOTAAL	**0**	2018	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
ZG: Preventie-organisaties		2018	**6**						2			2	1							1
ZG: Thuiszorg (incl. gezinszorg)		2018	**4**						4											
ZG: Eerste lijn gezondheidszorg en Palliatieve zorg		2018	**0**																	
ZG: Ziekenhuizen (algemene en psychiatrische)		201	**10**						4				4			2				
ZG: Woonzorgcentra, Assistentiewoningen, Dagverzorgingscentra		2018	**296**	296																
ZG: Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg (ambulante zorg)		2018	**0**																	
ZORG EN GEZONDHEID (ZG) - TOTAAL (20 Kl. + 296 deelkl.)	**316**	2018	**316**	**296**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10**	**0**	**0**	**2**	**5**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**1**
DEPART: afd. Welzijn en Samenleving	0	2018	**0**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
DEPARTEMENT - TOTAAL	**0**	2018	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

11 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2018: INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN

11.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2018: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

Globaal klachtenbeeld interne 2e lijn: Over de klachtenbehandeling

Globaal klachtenbeeld: Voortzetting van een conciliërende klachtenbehandeling

Voor de interne tweede lijn klachten, dit zijn klachten van de gebruikers over de vergunde of de erkende **kinderopvangvoorzieningen**, blijft de klachtendienst van Kind en Gezin maximale ruimte geven aan de organisatoren van de voorzieningen. De regelgeving voorziet immers dat iedere voorziening een klachtenprocedure over de eigen dienstverlening moet hebben.
Wanneer uit de bespreking van de klacht blijkt dat de organisator van de kinderopvang waarop de klacht betrekking heeft, nog geen kennis heeft van het ongenoegen, dan zorgt de klachtendienst van Kind en Gezin dat de organisator alsnog hiervan kennis krijgt. Wanneer een klacht wordt besproken tussen de rechtstreeks betrokkenen, is de kans groot dat ze tot een oplossing komen. Op die manier wordt hun tevens de mogelijkheid geboden tot zelfevaluatie en eventuele zelfbijsturing.

Om die reden adviseert de klachtendienst aan de ouder om contact te nemen met de organisator van de opvang of doet de klachtendienst zelf het nodig dat de organisator hiervan op de hoogte wordt gebracht, zodat het ongenoegen rechtstreeks met de klachtindiener kan worden besproken.

Deze visie over omgaan met ongenoegens verklaart mogelijkerwijs de lichte daling van het aantal klachten: het werkjaar 2018 telt **983 interne tweedelijnsklachtenklachten**, dit is 4% minder dan in het werkjaar 2017 (1.020 klachten).

Belangrijk hierbij te vermelden is dat de klachtendienst van Kind en Gezin aan de ouder steeds vermeld dat wanneer de ouder ontevreden blijft, ondanks de geleverde inspanningen van de organisator, de ouder steeds bij de klachtendienst van Kind en Gezin terecht kan. De klachtendienst bekijkt dan de reeds ondernomen stappen om te zien waar mogelijk de draad opnieuw op te nemen om de klacht alsnog verder te behandelen.

Ook de sector van de **preventieve gezinsondersteuning** wordt dezelfde visie van klachtenbehandeling aangehouden zoals voor de kinderopvangsector.

Zo zal bijvoorbeeld de klachtendienst van Kind en Gezin de ouders n.a.v. hun medisch consult bij de arts van het Consultatiebureau (**CB**) in het kader van de opvolging van het jonge kind, informeren dat de CB-artsen het medisch consult conform het programma, de richtlijnen en de aanbevelingen van Kind en Gezin dienen te verzorgen. De klachtendienst zal daarom de provinciaal adviserende arts van Kind en Gezin op de hoogte brengen van de ervaring van de ouders over het medisch functioneren van de CB-arts, waarbij wordt gevraagd dit voor verdere behandeling op te nemen.
De klachtendienst neemt hier eerder een **verbindende functie** op: de ouder krijgt rechtstreekse feedback over de medische dienstverlening doordat de ouder persoonlijk op de hoogte wordt gebracht door, hetzij de betrokken CB-arts, hetzij de provinciale adviserende arts van Kind en Gezin.
Ook hier worden de ouders geïnformeerd dat wanneer ze ontevreden zijn over de inhoud van het contact met de CB-arts ondanks de geleverde inspanningen, de ouders terug met de klachtendienst van Kind en Gezin contact kunnen nemen, waarna de klachtendienst samen met de ouder zal bekijken hoe dit verder op te nemen.

Voor het werkjaar 2018 werden **444 interne tweedelijnsklachten** of 45% van de initieel aangemelde interne tweedelijnsklachten klachten (totaal: 983) via de **conciliërende** klachtenbehandeling opgenomen.

Dienstverlening	**Aantal klachten**
Kinderopvangvoorzieningen	295
CB-arts (Consultatiebureau)	122
Medewerker consultatiebureau	24
Vertrouwenscentrum voor Kindermishandeling (VK)	2
Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG)	1
Totaal	**444**

Globaal klachtenbeeld: Bemiddeling

Voor het werkjaar 2018 heeft de klachtendienst van Kind en Gezin niet veel succes kunnen boeken om een klacht via een **bemiddelende tussenkomst van de klachtendienst** tot een positief resultaat te brengen. Bij de organisatoren van de kinderopvang is er soms weinig bereidheid om een klacht via bemiddeling op te nemen, in tegenstelling tot de ouders die daartoe wel bereid zijn.

Op basis van de klachtendossiers is een mogelijke verklaring hiervoor dat de organisator al een lange (soms te lange) weg heeft bewandeld met de ontevreden ouder. Op het moment dat de klachtendienst dan komt met het voorstel tot bemiddeling, is de relatie dermate verstoord, dat er geen energie meer overblijft om hierin nog te investeren.

In andere dossiers kan de klachtendienst voor de kinderopvangsector positieve resultaten neerzetten door als **telefonische verbindingsactor** op te treden. Deze werkwijze houdt in dat de klachtenbehandelaar direct telefonisch contact neemt met de organisator om de klacht te duiden en zijn kant van het verhaal te horen om nadien – waar mogelijk- een vraag tot herstel te formuleren. Onderwerp van het herstel is bijvoorbeeld een rechtzetting van een onterechte weigering van een opvangplaats of de terugbetaling van een betwiste waarborg bij het einde van de kinderopvang.

Het bemiddelingsconcept is dat wanneer afgestemd is dat de betrokken partijen akkoord zijn voor een bemiddelingstraject, de klachtendienst van Kind en Gezin praktisch het nodige doet om de bemiddeling te organiseren.
Eens de locatie (dit is meestal bij de organisator) en het tijdstip bepaald zijn, komen de betrokken partijen bij elkaar. De essentie is dat de klachtenbehandelaar als bemiddelaar het proces leidt waarbij hij ruimte en gelegenheid creëert om de ouder en de organisator met elkaar te laten communiceren. De bedoeling is elkaar te focussen op wat hun verbindt eerder op dan wat hun verdeelt.

Globaal klachtenbeeld: Klachten over contractuele geschillen in de kinderopvang

Verder blijkt dat 46% of 205 van het totaal interne tweedelijnsklachten **niet-ontvankelijk** is.

Bij de (niet-ontvankelijke) beleidsklachten komt het item over de terugbetaling van de **waarborg bij de kinderopvang** (61 deelklachten) prominent naar voor. Hierbij maken ouders spontaan de vergelijking met de huurmarkt waar de huurwaarborg gestort wordt op een geblokkeerde rekening. In combinatie met de klachten over de **contractuele geschillen** (97 klachten) vertegenwoordigen deze categorieën 77% van de niet-ontvankelijke klachten. Bij de contractuele geschillen zien we naast de klachten over de niet-recuperatie van de waarborg, ook klachten over het niet naleven van de **opzegtermijn**.

In het werkjaar 2018 werd met de betrokkenen (de sector kinderopvang, afdeling kinderopvang van Kind en Gezin, de Gezinsbond, de Vlaamse Ombudsdienst en de klachtendienst van Kind en Gezin) constructief samengewerkt om binnen de schoot van de Vlaamse Ombudsdienst te komen tot een '**verzoeningskamer'** om contractuele geschillen binnen de kinderopvangsector bemiddelend, op een niet afdwingbare wijze, op te nemen. Deze werkwijze werd ook door het Raadgevend Comité van Kind en Gezin positief onthaald.
Door een Vlaams parlementair initiatief werd het project van deze verzoeningskamer 'on hold' gezet. De klachtendienst volgt deze parlementaire werkzaamheden verder op.

Globaal klachtenbeeld: Aanbeveling van de Klachtendienst van Kind en Gezin

De klachtendienst van Kind en Gezin herneemt hierbij zijn aanbeveling zoals verwoord in zijn jaarverslag 2010 (pag. 29):

> "*De Klachtendienst beveelt aan om m.b.t. de IKG-voorzieningen de **waarborg** alsook de **opzegvergoeding** regelgevend te plafonneren in relatie met de ouderbijdrage. Ook merkt de Klachtendienst vele disputen rond de terugbetaling van de waarborg. Het zou voor de ouders die doorgaans in een zwakkere positie staan, een betere bescherming bieden, mocht de waarborg op een geblokkeerde rekening staan, zodat de waarborg mag worden vrijgegeven mits akkoord van beide partijen*."
> (Inkomensgerelateerde opvang (IKG) is de kinderopvang die georganiseerd wordt door zelfstandige opvangvoorzieningen maar waarbij de ouders een prijs betalen die afhangt van hun inkomen. Het gaat om voorschoolse opvang, dat is voor kinderen van 0 tot 3 jaar of tot ze naar de kleuterschool gaan.)

Met de nuance dat deze aanbeveling, wat de waarborg betreft, best wordt doorgetrokken naar alle opvangvoorzieningen van de kinderopvangsector. Dus niet enkel de IKG-voorzieningen waarvan melding in de aanbeveling van 2010, doch ook voor de niet-IKG-voorzieningen. Er is immers geen reden waarom er een opsplitsing zou moeten gemaakt worden.

Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap Kind en Gezin werden in het werkjaar 2018 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender- of discriminatie**klachten behandeld.

11.2 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2018: INTERNE TWEEDE LIJN: VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

Globaal klachtenbeeld interne 2e lijn: Over de klachtenbehandeling

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 vergund.

De klachtenprocedure voor klachten tegen voorzieningen is geregeld in het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011. Die voorziet dat voor klachten tegen de voorziening in principe eerst de interne klachtenprocedure bij de voorziening moet doorlopen worden 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. 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 **32 Interne Tweede Lijn klachten** behandeld in 2018. Dit zijn er iets meer dan de 25 behandelde klachten in 2017.

Van de 32 behandelde interne Tweede Lijn klachten waren er **24 ontvankelijk en 8 niet-ontvankelijk**. Het aantal onontvankelijke klachten bleef dan ook stabiel ten aanzien van het werkjaar 2017. Van de 24 ontvankelijke klachten waren er **14 minstens gedeeltelijk gegrond**. Van de gegronde klachten werden er **12 opgelost.**

Het VAPH heeft **27 verzoekers doorverwezen naar de interne klachtenprocedure van de betrokken vergunde zorgaanbieder, bijstandsorganisatie of multidisciplinair team**. Dit is een status quo ten aanzien van het werkjaar 2017. Er werd 1 klacht doorverwezen naar de Jo-lijn (klachtendienst van het agentschap Jongerenwelzijn).

Het VAPH ontving ook **6 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.

De Vlaamse Ombudsdienst merkte in zijn jaarverslag 2017 op dat het VAPH bij de behandeling van de interne Tweede Lijnklachten zeer strikt vasthoudt aan de vereiste om de **interne klachtenprocedure** te doorlopen en klachten niet conciliërend benaderd.

Het VAPH wil graag meegeven dat er niet zo strikt wordt vastgehouden aan de doorverwijzing naar de interne klachtenprocedure. Het wil deze uitspraak even nuanceren en deze uitspraak in een context plaatsen.

Bij de doorverwijzing van een klacht naar de interne klachtenprocedure wordt altijd de overweging gemaakt of de interne klachtenprocedure aangewezen is. Klachten over grensoverschrijdend gedrag, klachten waarbij de integriteit van de cliënt in het gedrang kan zijn, en klachten waarin een veelheid aan elementen worden aangekaart en waarbij er nood is aan een objectief beeld van de situatie, worden veelal onmiddellijk door de klachtendienst opgenomen en voor onderzoek naar Zorginspectie gestuurd waarna het VAPH de klacht verder afhandelt. Voor klachten waarbij de aangekaarte situatie onduidelijk is, wordt ook niet zomaar doorverwezen naar de interne klachtenprocedure maar wordt vooraf contact opgenomen met de voorziening om het probleem uit te klaren. De burger wordt op de hoogte gebracht van het resultaat van dit gesprek.

Bovendien wil het VAPH meegeven dat de interne klachtenprocedure net de bedoeling heeft dat de burger eerst probeert samen met de voorziening tot een oplossing voor zijn klacht te komen. Het VAPH zal de burger, ook bij doorverwijzing naar de interne klachtenprocedure, wel steeds proberen een antwoord te bieden op vragen over de rechten en plichten zodat de burger goed geïnformeerd in overleg kan gaan met de voorziening.

Tot slot wijst het VAPH erop dat de klachtenbehandeling voor klachten tegen voorzieningen enerzijds juridisch verankerd is, rechtsbescherming biedt, en het resultaat is van onderhandelingen met de sociale partners. Het VAPH kan niet eenzijdig beslissen deze regelgeving niet meer toe te passen. Het VAPH wordt anderzijds ook aangesproken op het overslaan van de interne klachtenprocedure. Een aanpassing van de klachtenprocedure vraagt dan ook een aanpassing van de regelgeving in overleg met de sociale partners.

Het VAPH zal n.a.v. de opmerking van de Vlaamse Ombudsdienst bekijken of een aanpassing van de interne klachtenprocedure aangewezen is.

Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het VAPH werd in het werkjaar 2018 **één klacht** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**) behandeld. Er werden geen **gender- of discriminatie**klachten behandeld.

11.3 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2018: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

Globaal klachtenbeeld interne 2e lijn: Over de klachtenbehandeling

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 supra), een trapsgewijze benadering volgen.

In 2018 behandelde JO-lijn **6 interne tweede lijn klachten** volgens de formele klachtenprocedure over de dienstverlening van de private voorzieningen. Hiervan werden **4 klachten ontvankelijk** verklaard. Deze 4 klachten heeft Jongerenwelzijn overgemaakt aan Zorginspectie van het Departement WVG met het oog op het uitvoeren van een **inspectieopdracht** in de voorziening. 1 klacht werd nog vooraleer de inspectie plaatsvond, stopgezet. De melder nam genoegen met een informatieve nota naar de afdeling voorzieningenbeleid over zijn klacht.
Na ontvangst van de vaststellingen en de eventuele aanbevelingen van Zorginspectie, heeft de melder de mogelijkheid om JO-lijn te contacteren over eventuele toelichting. In 2018 werd hier door de melders geen gebruik van gemaakt.
Van de 4 ontvankelijke interne tweede lijn klachten (waarvan 1 werd stopgezet) werden **geen klachten gegrond** verklaard.

Wat de gemiddelde antwoordtermijn betreft had JO-lijn in 2018 gemiddeld 69 dagen nodig om een klacht volledig af te ronden, een lichte stijging t.o.v. 2017 (58 dagen).

Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap Jongerenwelzijn werden in het werkjaar 2018 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender- of discriminatie**klachten behandeld.

11.4 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2018: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID

Globaal klachtenbeeld interne 2e lijn: Over de klachtenbehandeling

Globaal klachtenbeeld: Ouderzorgvoorzieningen – Interne tweedelijnsklachtenbehandeling binnen de 'Woonzorglijn' door het agentschap Zorg en Gezondheid

Klachten over de dienstverlening van ouderenzorgvoorzieningen worden **in interne tweede lijn** 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** kreeg in 2018 **220 klachten**. Deze werden opgesplitst in **643 deelklachten**. Voor bijna alle klachten (97%) gaf de Woonzorglijn opdracht aan Zorginspectie om de klacht verder te onderzoeken.

296 deelklachten (46%) bleken gegrond, 211 deelklachten bleken niet-gegrond. 80 deelklachten zijn nog in onderzoek. De overige deelklachten zijn ofwel geannuleerd, ofwel was de gegrondheid niet meer vast te stellen.

Het aantal klachten is voor het eerst **gestabiliseerd**. In 2017 behandelde de Woonzorglijn 227 klachten.

Nochtans zou een verdere stijging van het aantal klachten te verwachten zijn, aangezien de evoluties van de voorbije jaren zich verderzetten:

- 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.
- 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 economische heropleving zorgt tegelijkertijd voor een schaarste op de arbeidsmarkt: zowel verpleeg- als zorgkundige blijven knelpuntberoepen.
- 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.

Het valt daarom af te wachten of deze stabilisatie van het aantal klachten al dan niet tijdelijk is, en of er volgend jaar opnieuw een stijging van het aantal klachten te zien zal zijn. Mogelijke verklaringen voor een eventuele stabilisatie zijn:

- In 2017 was er een verhoogde aandacht in de media voor kwaliteit en klachten over kwaliteit in de woonzorgcentra. Dergelijke berichten hebben een aantoonbaar verhoogd aantal vragen en klachten bij de Woonzorglijn tot gevolg.
- Het zou ook kunnen dat de woonzorgcentra er beter in slagen de klachten van hun bewoners te beantwoorden met hun eigen interne klachtenprocedure, waardoor de bewoners of hun familieleden niet meer bij de Woonzorglijn hoeven aan te kloppen.

Globaal klachtenbeeld: Thuiszorg – Interne tweedelijnsklachtenbehandeling door het agentschap Zorg en Gezondheid

Klachten over thuiszorg gaan bijna uitsluitend over de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg. Het agentschap Zorg en gezondheid ontving **15 klachten** over die diensten. Daarnaast ontving het agentschap nog **2 klachten over diensten voor oppashulp**. De meeste klachten over diensten voor thuisverpleging moet Zorg en Gezondheid doorverwijzen (zie supra bij: Eerste Lijn en Doorverwijzingen). 1 klacht over thuisverpleging werd wel behandeld door Zorg en Gezondheid.

13 van de 18 klachten bleken niet gegrond. Meestal gaat het over de inzetbaarheid van de gezinshulp of over de bijdrage die daarvoor betaald moet worden. De verzoeker krijgt dan telkens de informatie over hoe die bijdrage berekend wordt, of over de werkwijze en de mogelijkheden van de diensten voor gezinszorg.

Globaal klachtenbeeld: Ziekenhuizen en geestelijke gezondheidszorg

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 de Orde der artsen (zie supra bij: Eerste Lijn en Doorverwijzingen).

Naast deze doorverwijzingen behandelde het agentschap Zorg en Gezondheid nog **13 ontvankelijke klachten over algemene ziekenhuizen**. Zorg en Gezondheid behandelde **ook 6 klachten over psychiatrische ziekenhuizen** waarvan er 4 ontvankelijk waren. Hier waren twee **anonieme** klachten niet ontvankelijk. 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.

Globaal klachtenbeeld: Bevolkingsonderzoeken naar kanker

Tot slot ontving Zorg en Gezondheid nog **9 klachten** over de bevolkingsonderzoeken naar kanker die in opdracht van Zorg en Gezondheid georganiseerd worden door het Centrum voor Kankeropsporing.

Eén klacht was niet ontvankelijk en een tweede klacht werd stopgezet.

Twee klachten bleken niet gegrond. Twee gegronde klachten gingen over de bereikbaarheid van het centrum voor kankeropsporing, en 3 gegronde klachten gingen over labokosten bij het bevolkingsonderzoek naar baarmoederhalskanker.

Globaal klachtenbeeld: Grensoverschrijdend gedrag, gender- of discriminatieklachten

Binnen de interne Tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap Zorg en Gezondheid werden in het werkjaar 2018 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender- of discriminatie**klachten behandeld.

11.5 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2018: INTERNE TWEEDE LIJN: DEPARTEMENT WVG

Globaal klachtenbeeld interne 2e lijn: Over de klachtenbehandeling

Interne tweede lijn klachtenbehandeling is behandeling van klachten **over de dienstverlening van welzijns-voorzieningen** die door het departement worden aangestuurd (d.i. erkend en/of gesubsidieerd).
De welzijnsvoorzieningen die ressorteren onder de toepassing van het **Vlaams Kwaliteitsdecreet** van 17 oktober 2003 zijn verplicht klachtenbemiddeling en –behandeling te organiseren over de eigen dienstverlening ten aanzien van de gebruikers/cliënten van hun voorziening. Wanneer de verzoekers niet akkoord gaan met de klachtenbehandeling door de welzijnsvoorziening, kunnen ze daarna terecht op de ‘interne tweede Lijn’-klachtenbehandeling bij het aansturend Departement WVG.
Voor de dienstverlening van de ‘Centra voor Algemeen Welzijnswerk’ (**CAW**) gebeurt de klachtenbehandeling in tweede lijn uitsluitend door de Vlaamse Ombudsdienst, conform de sectorale afspraken van maart 2008.
Zoals hoger gezegd, sturen het **VIPA** en het **VASGAZ** geen dienstverlening van tweedelijnsvoorzieningen aan.

In 2018 heeft het Departement WVG **geen interne tweedelijnsklachten** ontvangen (tegenover 2 in 2017).

12 KLACHTENBEELD 2018 PER WVG-ENTITEIT: INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN

12.1 KLACHTENBEELD 2018: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

Voor de interne tweede lijn klachten trekt de klachtendienst van Kind en Gezin zoals het vorige werkjaar nog steeds de kaart van de **conciliërende klachtenbehandeling** en van de **bemiddeling** waar het kan.

Zoals hierboven weergegeven, streeft de klachtendienst naar een situatie waarbij de betrokken actoren zelf de draad blijven opnemen, ook al zijn er hindernissen in de samenwerking.
Zolang de klachtendienst geen signaal krijgt van de ouder waaruit blijkt dat het contact met de organisator stroef zou verlopen, komt de klachtendienst niet tussen. Kind en Gezin wil hier **het principe van het eigenaarschap** ten volle laten spelen. Waar nodig, vormt **de klachtendienst een tussenschakel**, dit is sterk aanwezig zijn bij de klachten over de dienstverlening van de CB-artsen (in de preventieve gezinsondersteuning). Door de provinciale arts van Kind en Gezin bij de aanvang van een klacht in te schakelen, wordt de kans verhoogd op conciliëring waarbij een medisch discours op maat van de ouders wordt gevoerd. Ouders voelen zich hierdoor meer begrepen.

Van de klachten die, hetzij niet conciliërend, hetzij niet door de organisator zelf worden opgenomen, organiseert de klachtendienst van Kind en Gezin zelf de wijze waarop de klacht inhoudelijk verder wordt opgenomen.

Voor eerder ‘eenvoudige zaken’ neemt een **klachtenbehandelaar** van Kind en Gezin **telefonisch contact op met de organisator van de kinderopvang** om het één en ander af te checken en zo nodig stukken op te vragen.

Wanneer een bezoek ter plaatse nodig is, hetzij om objectieve zaken vast te stellen, hetzij dat een gesprek met de organisator aangewezen is, doet de klachtendienst van Kind en Gezin een beroep op de afdeling **Zorginspectie** (van het Departement WVG).
Soms is een georganiseerd plaatsbezoek niet nodig en volstaat een schriftelijk antwoord van de organisator van de kinderopvang om de klacht te beoordelen. Dit was goed voor zo’n 20% van de behandelde interne tweedelijnsklachten.

Ondanks het feit dat de klachtendienst de ouders stimuleert hun ongenoegen in eigen handen te nemen, komt het nog steeds voor dat de ouders om één of andere reden alsnog verkiezen dit verder door de klachtendienst van Kind en Gezin te laten behandelen. Wanneer **de veiligheid van de kinderen** in het gedrang zou kunnen komen, wordt doorgaans een beroep gedaan op tussenkomst van de afdeling Zorginspectie (van het Departement WVG). De klachtendienst deed voor de sector kinderopvang **102 keer** (of 41% van de interne tweedelijnsklachten) **een beroep op de afdeling Zorginspectie** (van het Departement WVG). Dit is 10% minder dan in het vorig werkjaar.

Het voorwerp van de klachten is zeer uiteenlopend (zie hiervoor de onderstaande tabel). Op basis van de verkregen informatie wordt aan de klacht dan een eindbeoordeling gegeven.

Onderwerp van klachten	Aantal klachten gegrond	Aantal klachten betwist	Aantal klachten niet-gegrond
Roken	n.v.t.	2	n.v.t.
Accommodatie	1	4	3
Huishoudelijk reglement	3	3	n.v.t.
Bezetting	3	3	n.v.t.
Voeding	4	3	n.v.t.
Hygiëne-verzorging	6	8	n.v.t.
Waarborg	4	2	2
Inhoud prestaties	4	9	3

Onderwerp van klachten	Aantal klachten gegrond	Aantal klachten betwist	Aantal klachten niet-gegrond
Communicatie	3	16	1
Inschrijving	5	11	1
Gevaarsituatie	10	7	n.v.t.
Pedagogisch handelen	17	20	n.v.t.
Personeelsomkadering	25	14	1
Dynamische veiligheid	16	19	1
Fiscaal attest	1	n.v.t.	1
Informatieverstrekking	1	n.v.t.	1
Klachtenbehandeling	n.v.t.	4	n.v.t.
Discretie	n.v.t.	2	n.v.t.
Totaal	**103**	**127**	**14**

De **categorie niet-opgeloste klachten'** wordt gegeven wanneer op basis van de verzamelde informatie in het klachtenonderzoek niet met zekerheid vaststaat dat de gegronde klacht is hersteld.
Wanneer niet duidelijk is wat het herstel is, wordt de **kwalificatie 'oplossing onduidelijk'** gegeven. De interne dienst klantenbeheer van Kind en Gezin wordt over deze categorie geïnformeerd. In functie van de historiek van de betrokken organisator van de kinderopvang en de specifieke klachtinhoud beslist de dienst klantenbeheer wat er naar de organisator toe wordt ondernomen.

De ouder wordt geïnformeerd van dit traject, alsook worden de contactgegevens van de dienst klantenbeheer meegegeven wanneer de klachtindiener verder op de hoogte wil zijn van hetgeen de dienst klantenbeheer verder beslist.

Onderwerp	Niet-opgelost
Huishoudelijk reglement	3
Bezetting	3
Voeding	2
Hygiëne-verzorging	7
Waarborg	2
Communicatie	2
Accommodatie	3
Gevaarsituatie	6
Personeelsomkadering	19
Pedagogisch functioneren	9
Dynamische veiligheid	14
Informatieverstrekking	1
Subtotaal 1	**71**

Onderwerp	Opgelost (of deels)
Inhoud prestaties	4
Inschrijving	4
Hygiëne-verzorging	3
Waarborg	2
Communicatie	1
Accommodatie	1
Gevaarsituatie	4
Personeelsomkadering	6
Pedagogisch functioneren	1
Dynamische veiligheid	6
Subtotaal 2	**32**
Totaal	**103**

De bron van de ontvankelijke klachten tot de klachtendienst zijn de ouders (75%). 14% van de klachten is ingediend door personen die niet bij de dienstverlening betrokken zijn, zoals bijvoorbeeld buren, voorbijgangers, enz.

12.2 KLACHTENBEELD 2018: INTERNE TWEEDE LIJN: VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

Klachtenbeeld: Werking van het MDT (1 klacht)

Een eerste klacht handelde over de werking van het multidisciplinair team (MDT). Verzoeker was niet tevreden over de manier waarom het MDT met **de aanvraag** voor de dochter van de verzoeker omging. Zo meende de verzoeker dat er fouten in het adviesrapport stonden en dat dit rapport geen correcte weergave was van de realiteit. Op basis van het onderzoek van de klacht heeft het VAPH vastgesteld dat het MDT niet volledig aan de minimale kwaliteitseisen voldeed. Zo had het MDT het adviesrapport moeten voorleggen aan de verzoeker, vooraleer deze aan het VAPH te bezorgen. Het adviesrapport moet niet ondertekend worden maar er moet wel kunnen aangetoond worden dat het verslag werd opgesteld in overleg met de aanvrager. Het VAPH heeft het MDT gewezen op haar tekortkomingen. De verzoeker had in het kader van haar klacht al de mogelijkheid gehad het adviesrapport aan te vullen. De vraag voor het nieuwe hulpmiddel werd opnieuw voorgelegd aan de Bijzondere Bijstandscommissie met een persoonlijke motivering van de verzoeker. Op basis van de elementen in het dossier werden andere refertebedragen toegekend.

Klachtenbeeld: Dienstverlening van de voorziening (9 klachten)

Een eerste klacht betrof de dienstverlening van de voorziening en meer bepaald de **communicatie, de ondersteuning, de aanrekening van facturen, de vertrouwenspersoon, het verloop van de interne klachtenprocedure**. De zorginspecteur heeft vastgesteld dat de klachtenprocedure conform de klachtenprocedure binnen de voorziening voorlopen was, maar niet conform de regelgeving. Over een aantal aspecten, zoals vertrouwenspersoon en financiële zaken, kon de inspecteur geen uitspraak doen aangezien dit discussies over juridische interpretaties betrof. Wat de ondersteuning betreft, waaronder ook vrijheidsbeperkende maatregelen, bleek uit het inspectieonderzoek dat er al een hele weg was afgelegd. Het VAPH heeft verzoeker aangemoedigd in te gaan op het overleg met de voorziening. De juridische discussies werden uitgeklaard.
Verzoeker heeft later op het jaar aangekaart dat de problemen aanhielden. Het VAPH heeft contact opgenomen met de voorziening. Daaruit bleek dat de voorziening de nodige acties nam om het probleem onder controle te krijgen. Wat het aanrekenen van kosten betreft diende het VAPH het eerder standpunt, in overleg met de intersectorale toegangspoort, te herzien.

Een andere klacht betrof enerzijds het **gebrek aan inspraak** van de vertegenwoordiger van de gebruikers in de gebruikersraad en anderzijds het gebrek aan inspraak in de eigen ondersteuning en dagactiviteiten, de communicatie en de handelwijze van de voorziening. Zorginspectie stelde in haar verslag vast dat de klachten over het niet naleven van de bepalingen over de collectieve inspraak niet konden bevestigd worden. Ook de klachten over de dienstverlening en de uitvoering van de overeenkomst konden niet bevestigd worden. Het VAPH nam dan ook geen acties ten aanzien van de voorziening.

Een andere klacht handelde over **grensoverschrijdend gedrag**, gesignaleerd door de voorziening bij de bewindvoerder. De regelgeving bepaalt dat een voorziening een procedure moet ontwikkelen tot het voorkomen, detecteren van en reageren op incidenten van grensoverschrijdend gedrag, door wie ook gepleegd. De regelgeving legt geen definitie op van wat grensoverschrijdend gedrag is. De voorziening is in ruime mate vrij om te bepalen wat grensoverschrijdend gedrag is of niet is, mits ze op voorhand een duidelijk kader aflijnt in haar procedure en/of visieteksten. Uit het onderzoek bleek enerzijds dat de motieven voor de melding grensoverschrijdend gedrag sloegen op de verstoorde relatie tussen de verzoekers, de bewindvoerder en de voorziening, wat op zich geen grensoverschrijdend gedrag ten opzichte van de persoon met een handicap inhoudt. Anderzijds stelde de inspecteur vast dat de motieven weinig gestaafd waren door concrete feiten. Als reactie op de melding grensoverschrijdend gedrag heeft de bewindvoerder een aantal beslissingen genomen m.b.t. de persoon met een handicap. Het VAPH is echter niet bevoegd voor de beslissingen van de bewindvoerder. Ook de voorziening zal de beslissing van de bewindvoerder moeten uitvoeren. Het VAPH heeft de verzoekers wel aangeraden te proberen in overleg te gaan met de bewindvoerder op basis van de vaststellingen in het inspectieverslag.

Een andere verzoeker kaartte aan niet correct te zijn behandeld door een voorziening tijdens een **bezoek aan een familielid**. De zorginspecteur stelde vast dat de voorziening niet het recht had de omgang met het familielid te ontzeggen of deze omgang aan bepaalde modaliteiten te onderwerpen. Ten tijde van het klachtenonderzoek werd echter een bezoekregeling opgelegd door de bewindvoerder. Het VAPH heeft verzoeker laten weten dat zij daarvoor niet bevoegd is. Als de verzoeker het niet eens is met de beslissing van de bewindvoerder, moet hij zich wenden tot de vrederechter.

Een andere klacht over dienstverlening van een voorziening betrof een klacht over **veiligheid, hygiëne, vrije tijd en dagbesteding, communicatie, gezondheid en medische hulp, infrastructuur, administratie en financiën**. Een aantal van de aangehaalde klachten konden niet worden vastgesteld. Er werden wel tekortkomingen vastgesteld, namelijk onvoldoende informatie, het ontbreken van een toegankelijk oproepsysteem, het niet tijdig tekenen van een schriftelijke overeenkomst, en het aanrekenen van een waarborg. Daarnaast stelde Zorginspectie ook nog een aantal aandachtspunten vast op vlak van communicatie en inspraak van de bewoners, organisatie van activiteiten, medicatie en gezondheid, veiligheid bij het ophalen en brengen van de bewoners, facturatie en verslaggeving. Deze tekortkomingen hebben geleid tot het opleggen van maatregelen vanuit het VAPH en een opvolging door Zorginspectie.

In een andere klacht werden de **aanwezigheidsdagen** in de voorziening, **de berekening van kosten en het feit geen inspraak gehad te hebben in de aanvraag PVB** aangekaart. Uit de klacht bleek duidelijk de nood aan extra informatie omtrent aanwezigheidsdagen, aanrekening van kosten en de aanvraag PVF. Het VAPH heeft de verzoeker uitgebreid toegelicht dat het aantal aan- en afwezigheidsdagen in onderling overleg met de voorziening moet worden afgesproken. Ook over de aanrekening van kosten werd de nodige informatie verstrekt. Het VAPH heeft ook de overeenkomst nagekeken en vastgesteld dat op het eerste gezicht de aangerekende kosten en supplementen conform de regelgeving zijn. Het VAPH heeft tevens de transitie nog eens toegelicht en dan vooral de automatische omzetting van de ondersteuning naar een PVB.

Een andere verzoeker diende klacht in over de dienstverlening van de voorziening. Hij gaf eveneens aan het niet eens te zijn met de **subsidie** die het VAPH per begeleiding aan de voorziening betaalt. Verzoeker vroeg ook meer info over rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH). Voor het aspect dienstverlening werd verzoeker doorverwezen naar de interne klachtenprocedure. Verzoeker heeft uitgebreide informatie ontvangen over de RTH. Het VAPH heeft verzoeker ook geïnformeerd dat de subsidie de effectieve kostprijs is die de organisatie van deze ondersteuning met zich meebrengt.

In een laatste klacht werd de **verzorging van een vrouwelijke gebruiker** door een mannelijk personeelslid aangekaart. Het VAPH kan een voorziening niet verplichten de verzorging door een vrouwelijk personeelslid te laten gebeuren. Het VAPH heeft de verzoeker wel ingelicht dat de verzoeker het recht heeft dit te vragen maar dat als dit voor de voorziening organisatorisch niet haalbaar is, kan de verzoeker dit niet afdwingen.

Klachtenbeeld: Stopzetting dienstverlening (2 klachten)

Een andere klacht handelde o.a. over de opzegging van de individuele begeleidingsovereenkomst, het niet bekomen van een vrij besteedbaar deel, een onaangepast charter collectieve rechten en plichten en het niet respecteren van de privacy. Uit het zorginspectieverslag bleek dat de procedure voor eenzijdige opzegging van de individuele begeleidingsovereenkomst correct gevolgd werd door de voorziening. Er werd echter niet correct gehandeld m.b.t. de opvraging van het vrij besteedbaar deel. Ook het charter diende te worden aangepast. Uit het onderzoek bleek verder dat de voorziening bepaalde informatie en gegevens doorgegeven had aan derden zonder dat verzoeker hiervoor ondubbelzinnige toestemming had gegeven. Ook de behandeling van de klacht van de verzoeker door de interne klachtencommissie was niet conform de regelgeving. Het VAPH heeft de voorziening geattendeerd op de tekortkomingen. Deze zullen via Zorginspectie worden opgevolgd. Het VAPH heeft tevens beslist de voucherovereenkomst te herwaarderen zodat de verzoeker de rest van zijn vrij besteedbaar deel alsnog bij het VAPH kon opvragen.

De **stopzetting van de ondersteuning door een voorziening** gaf eveneens aanleiding tot een klacht. Een voorziening kan de ondersteuning alleen stopzetten om redenen, vermeld in artikel 37 van het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011. Het VAPH heeft in het kader van de klacht dan ook nagegaan of het ontslag conform de regelgeving is verlopen. Uit het inspectieverslag blijkt dat de voorziening de regelgeving gevolgd heeft en de motivatie voor het ontslag gewettigd was. Het VAPH diende dan ook te besluiten dat de voorziening de ondersteuning correct heeft stopgezet. Het VAPH heeft geen verdere acties ondernomen.

Klachtenbeeld: Dienstverleningsovereenkomst (9 klachten)

Een andere verzoeker vroeg het VAPH onder meer of de voorziening **de kostprijs van de ondersteuning zonder overleg mag wijzigen** en onmiddellijk aanrekenen. Verzoeker gaf ook aan dat de vermindering van de ondersteuning geen wijziging in de kostprijs met zich meebracht. Verzoeker werd geïnformeerd dat de vergunde zorgaanbieder het recht heeft om de kostprijs van de ondersteuning te wijzigen. Zij moet dit wel meedelen aan de cliënten en in overleg gaan als de cliënten dit vragen. Verzoeker werd ingelicht dat er voor de woon- en leefkosten andere principes van toepassing zijn. Voor de woon- en leefkosten verwacht het VAPH dat de vergunde zorgaanbieders de nieuwe afspraken voorleggen en laten goedkeuren door de gebruikersraad en/of het collectief overlegorgaan. De vergunde zorgaanbieders moeten daarnaast ook transparantie bieden aan deze overlegorganen over de berekening van de woon- en leefkosten. Naar aanleiding van deze klacht heeft het VAPH contact opgenomen met de voorziening en afgesproken dat voor cliënten die al voor 2017 ondersteund werden door de voorziening en die hun frequentie wijzigen, de toegekende punten procentueel zullen verminderd worden.

De houding van **de directie en van de Raad van bestuur** van dezelfde voorziening gaf ook aanleiding tot een klacht. Verzoeker meende dat zij het de individuele gebruiker onmogelijk maakten om zelf eigen regie op te nemen over zijn/haar PVB. De problemen waren bij het VAPH gekend. Het VAPH had hieromtrent reeds overleg gehad met de voorziening en tijdens dat overleg een aantal afspraken gemaakt. Bovendien heeft het VAPH de voorziening ook schriftelijk laten weten dat ze haar cliënten onmiddellijk en uiterlijk binnen de 3 maanden moeten toestaan om met hun PVB ook bij een andere zorgaanbieder ondersteuning in te kopen. Bij het niet naleven van deze maatregel kan er door het VAPH een administratieve boete worden opgelegd. Verzoeker werd ingelicht over de afspraken en maatregelen. Ook werd aan Zorginspectie gevraagd een onderzoek in te stellen en na te gaan of de overeenkomsten in overeenstemming met de regelgeving werden afgesloten.

In een andere klacht werd aangeklaagd dat niet iedereen binnen het gezin evenveel moest betalen voor de **begeleidingen die door de dienst begeleid wonen** werden geboden. Uit het onderzoek bleek dat het ene familielid gebruik maakte van rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH). Daardoor moet hij zelf maar een kleine bijdrage van maximum 5 € betalen. De rest van de ondersteuning wordt gesubsidieerd door het VAPH. Een ander familielid maakte echter gebruik van niet-rechtstreeks toegankelijke hulp waardoor de volledige kostprijs van de begeleiding met het persoonsvolgend budget moest betaald worden. Verzoekers werden verder geïnformeerd over de mogelijkheden en welke diensten hen kunnen helpen. Verzoekers hebben nog een aantal keer contact opgenomen en werden telkens verder geholpen en doorverwezen naar de juiste diensten.

Een andere klacht betrof de vraag of een voorziening iemand kan verplichten de volledige voucher in te zetten bij de voorziening en of zij mogen verbieden **een vrij besteedbaar deel** op te vragen. De vergunde zorgaanbieder heeft de vrijheid om te bepalen of zij enkel besteding via voucher of via cash toelaten. Zij kunnen echter niet verbieden om het vrij besteedbaar deel van het persoonsvolgend budget (PVB) op te vragen en zelf te beheren. Zij kunnen een cliënt ook niet verplichten om het PVB volledig in te zetten bij de voorziening. Het VAPH heeft verzoeker wel meegegeven dat het opvragen van een vrij besteedbaar deel een impact heeft op de ondersteuning die de voorziening biedt. Door het opvragen van een vrij besteedbaar deel is er minder budget beschikbaar om de ondersteuning te organiseren.

Het verplichten van een gebruiker om een **voorstel van individuele dienstverleningsovereenkomst** te aanvaarden was eveneens het voorwerp van een klacht. Uit het onderzoek blijkt dat een voorziening een gebruiker niet kan verplichten om een voorstel te ondertekenen. Zij kunnen een gebruiker evenmin verplichten om de volledige ondersteuning via de voorziening te organiseren. Het niet nemen van het aangeboden ondersteuningspakket kan evenmin een aanleiding zijn tot een ontslag uit de voorziening. Voorzieningen mogen ondersteuningspakketten aanbieden, vooropgesteld dat de keuzevrijheid van de persoon met een handicap gerespecteerd wordt. Voorzieningen kunnen personen dus niet verplichten een bepaald ondersteuningspakket te nemen. Voorzieningen moeten ook zorggarantie bieden aan de gebruikers van hun voorziening die hun ondersteuning niet wijzigden sinds 31 december 2016. Dit dossier wordt verder opgevolgd door het VAPH.

Een andere verzoeker kaartte de **aanpassing van de dienstverlening** door dezelfde voorziening aan. De voorziening dringt erop aan voor de ondersteuning aan te sluiten bij een andere dienst. Het VAPH heeft betrokkene geïnformeerd over de principes van zorggarantie en de randvoorwaarden. Als de ondersteuning gewijzigd werd, is er geen sprake meer van zorggarantie. Dit dossier wordt verder opgevolgd door het VAPH.

> *Zorggarantie? Als de gebruiker in 2016 gebruik maakte van de diensten van een voorziening en in het kader van de transitie van de ondersteuning door een voorziening een PVB kreeg toegewezen, engageerden de voorziening zich om dezelfde ondersteuning te blijven bieden als in 2016 zolang de gebruiker zijn overeenkomst niet wijzigde.*

Een andere verzoeker kaartte aan dat de voorziening een voucherovereenkomst had geregistreerd. Verzoeker wenste **over te stappen naar besteding in cash**. Verzoeker kaartte ook aan dat de voorziening hem hierbij niet wilde helpen. Het VAPH heeft de verzoeker toegelicht dat in het kader van de overstap naar persoonsvolgende financiering de ondersteuning die de persoon met een handicap van een voorziening genoot, werd omgezet naar een persoonsvolgend budget (PVB). Om ervoor te zorgen dat de ondersteuning vanaf 1 januari 2017 naadloos verderliep, heeft het VAPH alle lopende overeenkomsten met de vergunde zorgaanbieder automatisch geregistreerd als een voucherovereenkomst, zo ook de ondersteuning van de verzoeker. Deze automatische voucher kon aangepast worden door nieuwe afspraken te maken met de voorziening over de ondersteuning en het budget dat daarvoor zou ingezet worden. Uit het onderzoek bleek dat de voorziening de verzoeker verschillende malen heeft geïnformeerd over hoe de overstap naar besteding in cash kon gemaakt worden en welke stappen de verzoeker hiervoor moest zetten. Uit het onderzoek bleek verder dat ook het VAPH de verzoeker hierover had geïnformeerd. Verzoeker heeft deze stappen echter nooit gezet.

Een andere klacht betrof **de inhoud van het voorstel van individuele dienstverleningsovereenkomst** met een voorziening. Het VAPH kan echter niet tussenkomen in de onderhandelingen over een nieuwe overeenkomst met een voorziening. Verzoeker werd hiervoor verwezen naar de bijstandsorganisaties. Het VAPH heeft de overeenkomst wel nagekeken en de verzoeker erop gewezen welke ondersteuning niet is opgenomen. Het VAPH heeft er ook op gewezen dat als hij de overeenkomst zou sluiten, er een deel van het budget over is waarmee hij dan elders zorg en ondersteuning kan inkopen. Het VAPH stelde ook een fout in het voorstel van overeenkomst vast. Het VAPH gaat contact opnemen met de voorziening en hen op de fout wijzen.

Een andere verzoeker kaartte aan dat de voorziening had geïnformeerd dat **de eigen financiële bijdrage** vanaf 2019 zou stijgen. Hij vroeg bevestiging bij het VAPH. Het VAPH kon bevestigen dat de regelgeving inderdaad voorziet in een indexering van de eigen financiële bijdrage. De spilindex werd op 31 augustus 2018 overschreden waardoor de maximale eigen financiële bijdrage die een voorziening mag vragen vanaf 1 januari 2019 inderdaad zal worden geïndexeerd.

Klachtenbeeld: Transitie PVF (3 klachten)

Een andere verzoeker kaartte aan dat de voorziening in december 2016 niet **de juiste ondersteuning** van zijn zoon aan het VAPH heeft doorgegeven. Verzoeker wilde graag weten welke ondersteuning zij aan het VAPH hebben doorgegeven. Het VAPH heeft de verzoeker hierover geïnformeerd.

Een andere klacht betrof het niet ontvangen van een **basisondersteuningsbudget** (BOB) door de fout van een voorziening. De voorziening zou namelijk nagelaten hebben de gegeven ondersteuning om te zetten naar rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH). In eerste instantie heeft het VAPH de gegevens opgevraagd bij de vergunde zorgaanbieder waarop kon geoordeeld worden of er door de verzoeker tijdig was aangegeven om de ondersteuning over te zetten naar RTH. Op basis van die gegevens kon geen uitsluitsel gegeven worden. Om die reden werd een onderzoek door Zorginspectie geïnitieerd. Op basis van het onderzoek bleken er geen gegronde redenen aanwezig om een regularisatie in het dossier toe te staan. De persoon met een handicap voldeed niet aan de voorwaarden om een BOB te kunnen toekennen omdat hij op het moment dat het recht werd geopend gebruik maakte van niet-rechtstreeks toegankelijke hulp. Beide onderzoeken werden als twee aparte klachten geregistreerd.

Klachtenbeeld: Tweede lijn klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst

Een klacht die aanleiding gaf tot een Tweede Lijn klachtbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst betrof een klacht waarvan de conclusiebrief nog werd verstuurd in het werkjaar 2017. De 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 nazorgmatregelen 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.

12.3 KLACHTENBEELD 2018: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

De private voorzieningen die erkend en gesubsidieerd worden door het agentschap 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 supra), een trapsgewijze benadering volgen.

Bij het indienen 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 meedelen 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 de 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 betrekt Zorginspectie (van het Departement WVG) bij een 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 aan JO-lijn en de andere betrokkenen bezorgt, doen geen uitspraak over de gegrondheid of ongegrondheid van een klacht. Ze bestaan uit aandachtspunten en aanbevelingen

aan de private voorziening om bij te sturen. In toepassing van het Toezichtsdecreet WVG van 19/01/2018 kan vanaf 01/01/2019 niet enkel de voorziening maar ook de klachtindiener opmerkingen formuleren aan Zorginspectie binnen de voorziene reactietermijn van veertien dagen. Na de ontvangst van het definitief inspectieverslag kan de verzoeker bij JO-lijn terecht voor eventuele toelichting.

In 2018 registreerde de JO-lijn in totaal **43 klachten over private voorzieningen**. Hiernaast werden **6 interne tweede lijn klachten genoteerd**. In totaal handelden dus 49 klachten over private voorzieningen.
De 43 klachten waarbij geen inspectieonderzoek heeft plaatsgevonden, handelden over **subjectieve klachten in de hulpverleningsrelatie** tussen de melder en een medewerker van de voorziening. Deze klachten zijn niet onmiddellijk objectiveerbaar naar verplichte werkingsprincipes in de voorzieningen. Door deze ongenoegens komt wel de hulpverleningsrelatie onder druk te staan en hierop kan JO-lijn of de interne klachtenprocedure van de voorziening een antwoord bieden.
De klachtenelementen van de 43 klachtendossiers met betrekking tot een private voorziening maar die geen onderwerp uitmaakten van een opdracht aan Zorginspectie, betroffen volgende **thema's**: (gebrek aan) communicatie door de begeleiding naar de minderjarige of zijn context; het niet naleven van gedane beloftes; het niet opvolgen van medische problemen; het niet toestaan van vaste belmomenten; geen glutenvrije voeding ter beschikking stellen, onvoldoende inspanningen doen i.v.m. vervoer, en de weigering om te mogen fungeren als pleeggezin.

12.4 KLACHTENBEELD 2018: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID

Klachtenbeeld: Ouderzorgvoorzieningen – Interne tweedelijnsklachtenbehandeling binnen de 'Woonzorglijn' door het agentschap Zorg en Gezondheid

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** (van het Departement WVG) 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 (van de definitieve versie). 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.

De **Woonzorglijn** kreeg in 2018 **220 klachten**. Deze werden opgesplitst in **643 deelklachten**. Voor bijna alle klachten (97%) gaf de Woonzorglijn opdracht aan Zorginspectie om de klacht verder te onderzoeken. **296 deelklachten (46%) bleken gegrond**, 211 deelklachten bleken niet-gegrond. 80 deelklachten zijn nog in onderzoek. De overige deelklachten zijn, ofwel geannuleerd, ofwel was de gegrondheid niet meer vast te stellen.

Zoals in de voorbije jaren gaan meer dan de helft van de deelklachten (336), of ze nu gegrond zijn of niet, **over de zorg en kwaliteit van de zorg** in de woonzorgcentra.

- De meeste deelklachten (58) daarbij gaan over dagelijkse lichaamsverzorging. Het gaat dan over het wassen, de lichaamshygiëne en het verzorgen van de bewoner. Ongeveer de helft daarvan bleek ook gegrond (30).
- Ook deelklachten over de hulp en bijstand komen regelmatig terug (41). Die gaan over 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. Bijna de helft daarvan (19) blijkt ook gegrond.
- De maaltijden zijn een ijkpunt in de dagindeling van een woonzorgcentrum en komen dan ook vaak terug in de deelklachten. 42 klachten gaan over het voedsel, de smaak, de bereiding, de variatie, etc. Vaak zit er een subjectief element in de appreciatie van de voeding, toch konden 16 klachten als gegrond beschouwd worden. 10 klachten gingen over begeleiding bij de maaltijden (hulp bij het eten); daarvan bleken 2 klachten gegrond.

De omkadering in de woonzorgcentra is een belangrijk aandachtspunt. Ongeveer een op vijf deelklachten (130 deelklachten, waarvan 59 gegrond) gaan over omkadering.
Het gaat dan meestal (99 deelklachten) over de personeelsomkadering: het aantal personeelsleden dat een voorziening in dienst moet hebben. De helft daarvan (49) blijkt gegrond.
Klachten over omkadering kunnen een invloed hebben op de klachten over de zorg en de kwaliteit van de zorg.

Net zoals de voorbije jaren werd ook een niet onbelangrijk aantal deelklachten geregistreerd over de eigen klachtenbehandeling. 45 deelklachten gingen over die eigen klachtenbehandeling. Ook al bleken de meeste klachten niet gegrond, het kan erop wijzen dat sommige woonzorgcentra meer aandacht moeten hebben voor de al dan niet terechte klachten van hun bewoners. Daarom organiseert Zorg en Gezondheid op donderdag **28 februari 2019 de studiedag *'Bedankt voor uw klacht! Bewonersgericht omgaan met klachten in het woonzorgcentrum*'** (zie ook infra bij Verbeteracties).

Opvallend is het opnieuw relatief kleine (21) aantal deelklachten over financiële aspecten zoals de dagprijs(verhogingen), de facturatie, of het aanrekenen van supplementen.

Klacht over een assistentiewoning
Zorg en Gezondheid ontving van de Vlaamse Ombudsdienst een klacht van een verzoeker wiens klacht over een assistentiewoning niet behandeld zou zijn. Na verder onderzoek bleek een deel van zijn klacht wel behandeld te zijn door de Woonzorglijn, maar een deel over een prijsaanpassing in zijn voorziening nog niet. De klacht werd daarop verder behandeld en de verzoeker kreeg meer informatie over de terechte dagprijsverhoging van zijn voorziening.

Klachtenbeeld: Thuiszorg – Interne tweedelijnsklachtenbehandeling door het agentschap Zorg en Gezondheid

De **15 klachten** over diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg gaan vooral over onvoldoende flexibiliteit in de planning, weinig continuïteit wat betreft verzorgend personeel, verkeerde berekende bijdrage voor gezinszorg, … Zorg en Gezondheid toetst altijd af of de verzoeker reeds de klacht heeft ingediend bij de voorzieningen zelf. Zij moeten een eigen klachtenprocedure hebben. Indien de verzoeker daar geen klacht heeft ingediend, wordt aangeraden dit alsnog te doen. Behandelt het agentschap Zorg en Gezondheid de klacht, dan neemt de klachtenbehandelaar van het agentschap contact op met de klachtenbehandelaar van de voorziening om tot een oplossing te komen. Komt er geen oplossing tot genoegdoening van de verzoeker, dan geeft Zorg en gezondheid opdracht aan **Zorginspectie** (van het Departement WVG) om langs te gaan voor een inspectie.

De meeste klachten bleken niet gegrond (13 van de 18) en werden behandeld door de verzoeker de correcte informatie te bezorgen.

In één geval bleek er wel degelijk een verkeerde bijdrage te zijn aangerekend. De betrokken dienst heeft dit meteen rechtgezet om zo deze gegronde klacht op te lossen. Een andere gegronde klacht ging over de stopzetting van de hulp door de dienst voor gezinszorg.

Bij vier klachten werd Zorginspectie gevraagd een inspectie bij de dienst uit te voeren. Twee klachten over de inzet van personeel bleken gegrond, en werden na de inspectie en de daaropvolgende aanmaning van het agentschap Zorg en Gezondheid door de dienst verholpen.

Klachtenbeeld: Ziekenhuizen en geestelijke gezondheidszorg

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, geen of onvoldoende reactie van de ombudsdienst, … 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 (cf. de patiëntenrechtenwet van 22 augustus 2002).

De meeste aandacht in 2018 ging naar **klachten in de media** over de afdeling 'Levanta' van het psychiatrisch ziekenhuis in Zelzate. In de media verschenen klachten dat de patiëntenrechten van vrouwen in deze afdeling niet gerespecteerd worden en dat vrijheidsberovende maatregelen er te vaak en voor verkeerde redenen gehanteerd worden.
Na een rondetafelgesprek met de voorziening, met deelname van de Vlaamse ombudsman, werd een traject opgestart om verbeteringen te realiseren op korte en middellange termijn. Zo moet de voorziening een intern reglement opstellen ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer, en een huishoudelijk reglement dat de andere rechten van de patiënt vrijwaart. De voorziening moet ook haar afzonderings- en fixatiebeleid evalueren, en een intern draaiboek uitwerken waaruit blijkt dat de voorziening een beleid hanteert waar vrijheidsbeperking zo min mogelijk, zo kort mogelijk, en veilig wordt gehanteerd. De Vlaamse ombudsman zal ook een actieve rol opnemen in het garanderen van de goede ombudswerking van Levanta. Dit verbeterplan zal in 2019 verder opgevolgd worden door Zorg en Gezondheid.

Klachtenbeeld: Bevolkingsonderzoeken naar kanker

Zorg en Gezondheid ontving nog **9 klachten** over de bevolkingsonderzoeken naar kanker, die in opdracht van Zorg en Gezondheid georganiseerd worden door het Centrum voor Kankeropsporing.

Eén klacht was niet ontvankelijk: de verzoeker had zijn klacht eerder ook al ingediend.
Eén klacht werd stopgezet: de verzoeker werd gevraagd of het ziekenhuis dat in de klacht vernoemd werd, mocht worden gecontacteerd, maar de verzoeker reageerde niet meer op deze vraag.

Twee klachten bleken niet gegrond: het ging telkens om een misverstand dat met een eenvoudige informatieverstrekking kon worden opgelost.

Twee gegronde klachten gingen over de bereikbaarheid van het centrum voor kankeropsporing via het 0800-nummer, 3 klachten gingen over labokosten bij het bevolkingsonderzoek naar baarmoederhalskanker.

In twee gevallen kon een verzoeker het centrum voor kankeropsporing niet bereiken om via het 0800-nummer van het centrum een geplande afspraak te wijzigen. In beide gevallen nam het centrum na de klacht contact op met de verzoeker om de nieuwe afspraak te regelen. Door dit kleine aantal klachten kunnen we zeker niet spreken van een structureel probleem qua bereikbaarheid.

Drie klachten gingen over bijkomende labokosten bij deelname aan het bevolkingsonderzoek naar baarmoederhalskanker. In twee gevallen bleken de kosten onterecht aangerekend door het ziekenhuis en werd dit rechtgezet na contact met het ziekenhuis. Bij de derde klacht bleken de kosten wel terecht aangerekend. De info over kosten van het uitstrijkje en het bijkomend remgeld werden aangepast op de website en in de folder zodat het duidelijk is dat er bijkomende kosten zijn als de staalafnemer of de patholoog niet geconventioneerd zijn.

12.5 KLACHTENBEELD 2018: INTERNE TWEEDE LIJN: DEPARTEMENT WVG

In 2018 heeft het Departement WVG **geen interne tweedelijnsklachten** ontvangen (tegenover 2 in 2017).

13 VERBETERACTIES 2018 VOOR DE DIENSTVERLENING: INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN

13.1 VERBETERACTIES 2018: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

Gerealiseerde verbeteracties in 2018

Interne tweede lijn Kind en Gezin: Contractuele geschillen in de kinderopvangsector.

De inspanningen die aan de dag zijn gelegd door de klachtendienst van Kind en Gezin, samen met andere betrokken actoren, om een structureel forum op te richten om op een niet afdwingbare, minnelijke wijze ongenoegens over contractuele geschillen binnen de kinderopvangsector op te nemen, kon in 2018 niet leiden tot een concreet resultaat. De klachtendienst zal dit evenwel blijven verder opvolgen zodat er voor dit blijvend issue een passend antwoord kan worden gegeven.

13.2 VERBETERACTIES 2018: 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 2018: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

Gerealiseerde verbeteracties in 2018

Interne tweede lijn Jongerenwelzijn: Het registratiesysteem voor meldingen bij de JO-lijn is grondig herzien.

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. In de loop van 2018 bleek dat er een grondige herziening nodig was van het nieuwe systeem. Dit resulteerde in een nieuwe toepassing van het registratiesysteem dat in gebruik genomen werd op 14 december 2018.
Op 1 september 2018 kende JO-lijn ook een uitbreiding met één extra klachtenbehandelaar.
JO-lijn kreeg in 2018 echter ook te kampen met langdurig zieke collega's waardoor het team niet voltallig was en een aantal verbeteracties verschoven werden naar 2019.

Geplande verbeteracties in 2018

Interne tweede lijn Jongerenwelzijn: Een informatieve nota opstellen over de klachten van het werkjaar 2018, gekoppeld aan de waarden en de normen van het agentschap Jongerenwelzijn.

JO-lijn zal in 2019 een informatieve nota opstellen betreffende het werkjaar 2018. 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 2018) linken leggen naar de 8 waarden van het agentschap. Op deze manier tracht JO-lijn 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.

13.4 VERBETERACTIES 2018: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID

Gerealiseerde verbeteracties in 2018

Interne tweede lijn Zorg en Gezondheid: De Commissie voor het niet-dringend liggend ziekenvervoer.

Het decreet van 18 mei 2018 over het niet-dringend liggend ziekenvervoer bepaalt dat alleen vergunde ziekenwagendiensten die voldoen aan alle kwaliteitseisen, zieken liggend mogen vervoeren. Het decreet treedt in werking op 01/01/2019.
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 ziekenhuizenziekenvervoer.

Interne tweede lijn Zorg en Gezondheid: Indienen van de jaarverslagen van de Ombudsdiensten van de ziekenhuizen en van de overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg.

De ombudsdiensten van de 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. Het indienen van deze jaarverslagen werd overgedragen aan de deelstaten in het kader van de zesde staatshervorming.

Op vraag van en in overleg met de Vlaamse ombudsman, zijn de ombudsdiensten in 2017 aangeschreven met de instructie dat ze hun jaarverslagen vanaf dan moeten bezorgen aan de Vlaamse ombudsman. De afspraak is dat ze dit elk jaar doen vóór 10 februari van het daaropvolgende werkjaar. In 2018 deden ze dat dus voor de eerste keer, met hun klachtenrapportage over het werkjaar 2017.

Intussen heeft het agentschap Zorg en Gezondheid ook het initiatief genomen om de **huidige regelgeving aan te passen**, zodat ook daar bepaald is dat de jaarverslagen aan de Vlaamse Ombudsdienst bezorgd moeten worden. Het gaat over het voorontwerp van besluit van de Vlaamse Regering (van 7 september 2018) tot wijziging van artikel 20 van het koninklijk besluit van 10 juli 1990 houdende vaststelling van de normen voor de erkenning van samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten en artikel 9 van het koninklijk besluit van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen, wat betreft het jaarverslag.
Deze aanpassingen hebben een gunstig advies gekregen van het Rekenhof. Na het wetgevend advies van de Raad van State zullen deze aanpassingen voorgelegd worden voor definitieve goedkeuring aan de Vlaamse Regering begin 2019.

Interne tweede lijn Zorg en Gezondheid: Uitbreiding personeelscapaciteit bij de Woonzorglijn.

Het agentschap Zorg en Gezondheid heeft een extra personeelslid aangeworven zodat de capaciteit van de Woonzorglijn in 2019 wordt uitgebreid met 1 voltijds equivalent personeelslid.

Lopende verbeteracties in 2018

Interne tweede lijn Zorg en Gezondheid: Studiedag 'Bedankt voor uw klacht! Bewonersgericht omgaan met klachten in het woonzorgcentrum'.

Het agentschap Zorg en Gezondheid organiseert op donderdag **28 februari 2019** de studiedag "*Bedankt voor uw klacht! Bewonersgericht omgaan met klachten in het woonzorgcentrum*". Deze studiedag richt zich op de interne klachtenbehandeling in de woonzorgcentra. Doorheen het programma komen zowel de praktijk, het beleid als de wetenschap aan bod. Het programma voor deze studiedag vindt u op https://www.zorg-en-gezondheid.be/programma-studiedag-bedankt-voor-uw-klacht.

Tijdens de voormiddag gaat het over de feitelijke klachtenbehandeling: dieper ingaan op de aanwezigheid van verschillende perspectieven in de voorzieningen. Enkele woonzorgcentra zullen in de voormiddag tijdens een sofagesprek eigen ervaringen over de klachtenbehandeling delen. In de namiddag vinden workshops met verschillende praktijkvoorbeelden en modellen plaats waar bewonersgericht werken centraal staat, een werking die mogelijk kan bijdragen tot preventie van klachten.

13.5 VERBETERACTIES 2018: INTERNE TWEEDE LIJN: DEPARTEMENT WVG

In 2018 heeft het Departement WVG **geen interne tweedelijnsklachten** ontvangen.

14 PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2018

Er zijn **geen** procedure-wijzigingen voor eerstelijnsklachtenbehandeling in 2018.

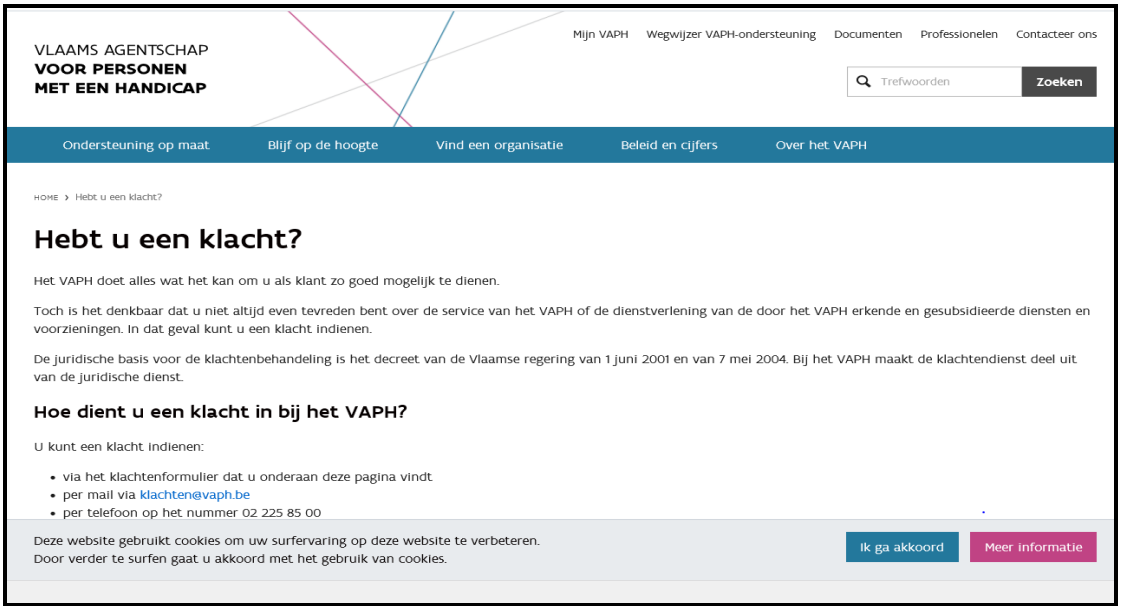
15 INITIATIEVEN/WERKWIJZEN M.B.T. KLACHTENBEHANDELING WVG

KLACHTENCAPTATIE

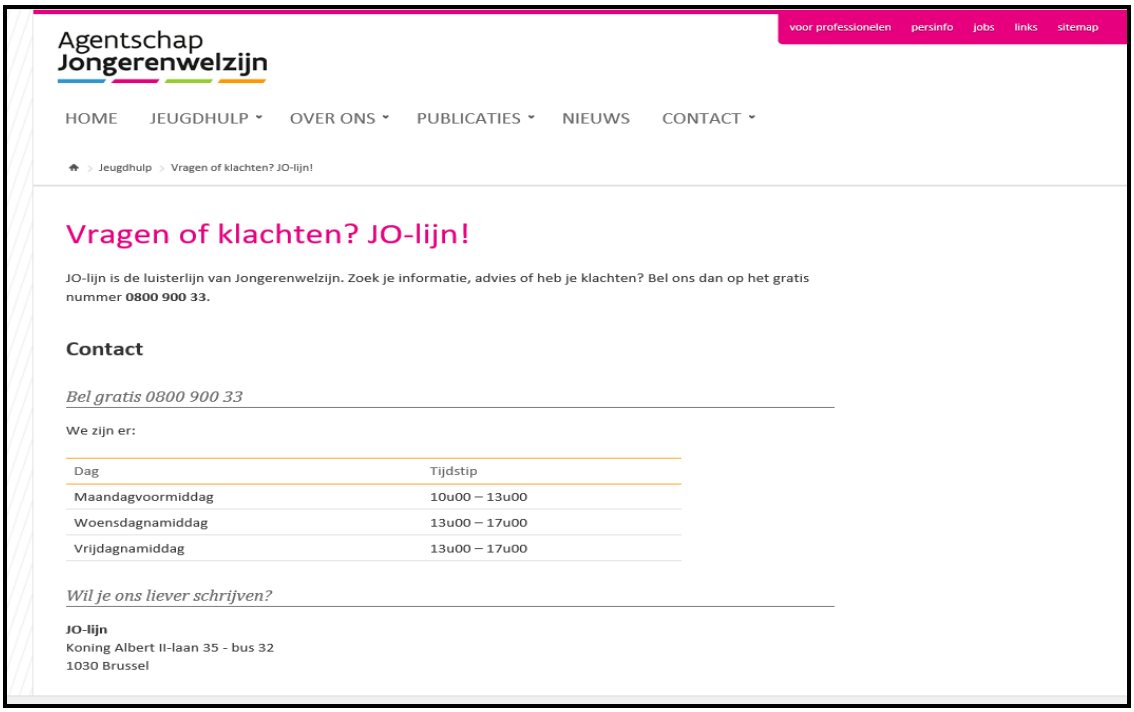
1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaars, van de klachtenprocedure

- **Agentschap Kind en Gezin Klachtendienst: Internet**: https://www.kindengezin.be/contact-en-help/klachten/

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) Klachtendienst: internet**: https://www.vaph.be/contact/algemeen



- **Agentschap Jongerenwelzijn Klachtendienst JO-lijn: internet**: https://jongerenwelzijn.be/jeugdhulp/jo-lijn/



Agentschap Jongerenwelzijn

voor professionelen | persinfo | jobs | links | sitemap

HOME | JEUGDHULP | OVER ONS | PUBLICATIES | NIEUWS | CONTACT

Jeugdhulp > Vragen of klachten? JO-lijn!

Vragen of klachten? JO-lijn!

JO-lijn is de luisterlijn van Jongerenwelzijn. Zoek je informatie, advies of heb je klachten? Bel ons dan op het gratis nummer **0800 900 33**.

Contact

Bel gratis 0800 900 33

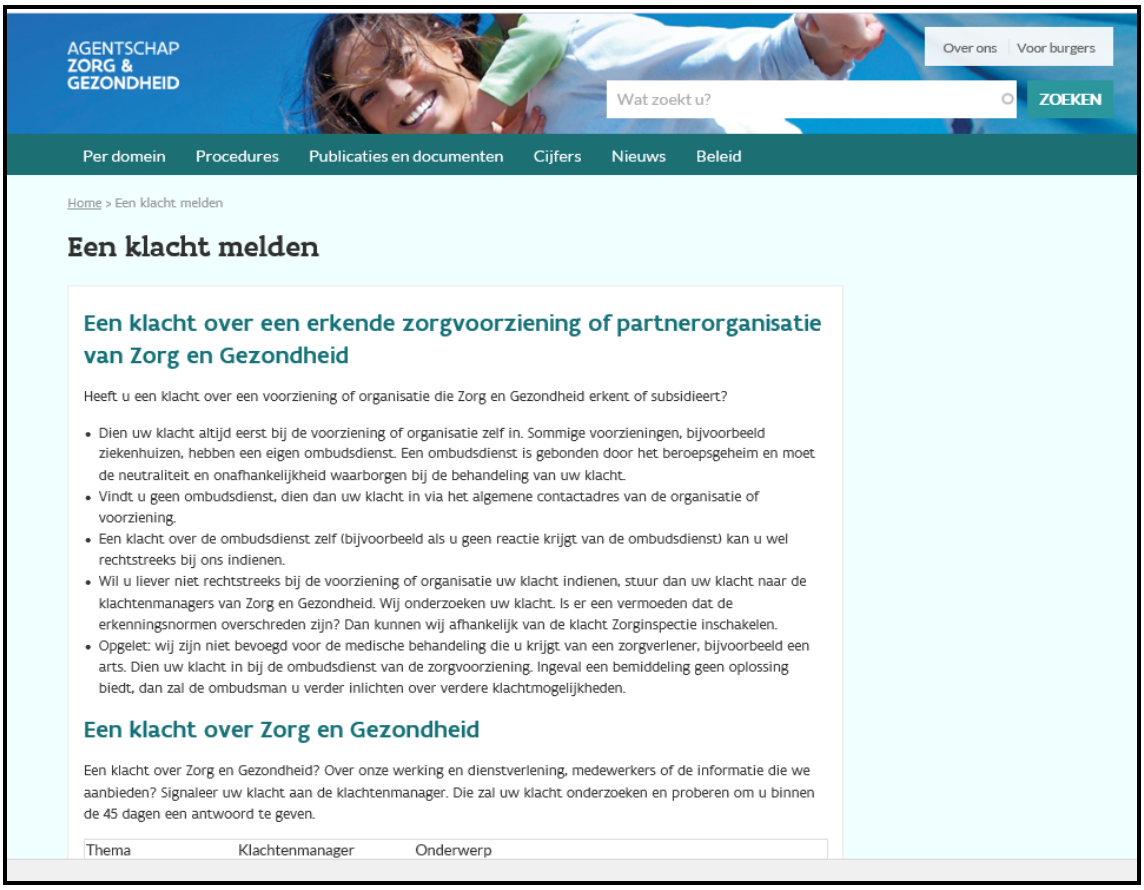
We zijn er:

Dag	Tijdstip
Maandagvoormiddag	10u00 – 13u00
Woensdagnamiddag	13u00 – 17u00
Vrijdagnamiddag	13u00 – 17u00

Wil je ons liever schrijven?

JO-lijn
Koning Albert II-laan 35 - bus 32
1030 Brussel

- **Agentschap Zorg en Gezondheid Klachtendienst: internet**: https://www.zorg-en-gezondheid.be/een-klacht-melden



AGENTSCHAP ZORG & GEZONDHEID

Over ons | Voor burgers

Wat zoekt u? ZOEKEN

Per domein | Procedures | Publicaties en documenten | Cijfers | Nieuws | Beleid

Home > Een klacht melden

Een klacht melden

Een klacht over een erkende zorgvoorziening of partnerorganisatie van Zorg en Gezondheid

Heeft u een klacht over een voorziening of organisatie die Zorg en Gezondheid erkent of subsidieert?

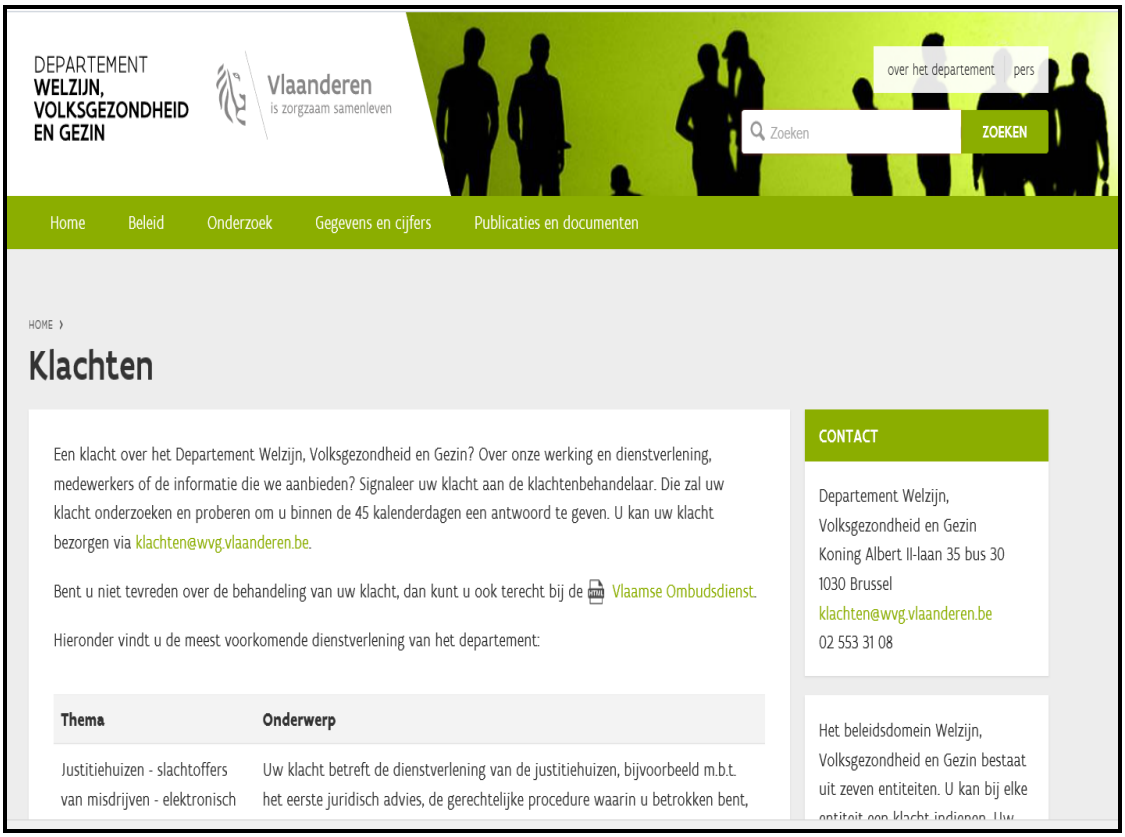
- Dien uw klacht altijd eerst bij de voorziening of organisatie zelf in. Sommige voorzieningen, bijvoorbeeld ziekenhuizen, hebben een eigen ombudsdienst. Een ombudsdienst is gebonden door het beroepsgeheim en moet de neutraliteit en onafhankelijkheid waarborgen bij de behandeling van uw klacht.
- Vindt u geen ombudsdienst, dien dan uw klacht in via het algemene contactadres van de organisatie of voorziening.
- Een klacht over de ombudsdienst zelf (bijvoorbeeld als u geen reactie krijgt van de ombudsdienst) kan u wel rechtstreeks bij ons indienen.
- Wil u liever niet rechtstreeks bij de voorziening of organisatie uw klacht indienen, stuur dan uw klacht naar de klachtenmanagers van Zorg en Gezondheid. Wij onderzoeken uw klacht. Is er een vermoeden dat de erkenningsnormen overschreden zijn? Dan kunnen wij afhankelijk van de klacht Zorginspectie inschakelen.
- Opgelet: wij zijn niet bevoegd voor de medische behandeling die u krijgt van een zorgverlener, bijvoorbeeld een arts. Dien uw klacht in bij de ombudsdienst van de zorgvoorziening. Ingeval een bemiddeling geen oplossing biedt, dan zal de ombudsman u verder inlichten over verdere klachtmogelijkheden.

Een klacht over Zorg en Gezondheid

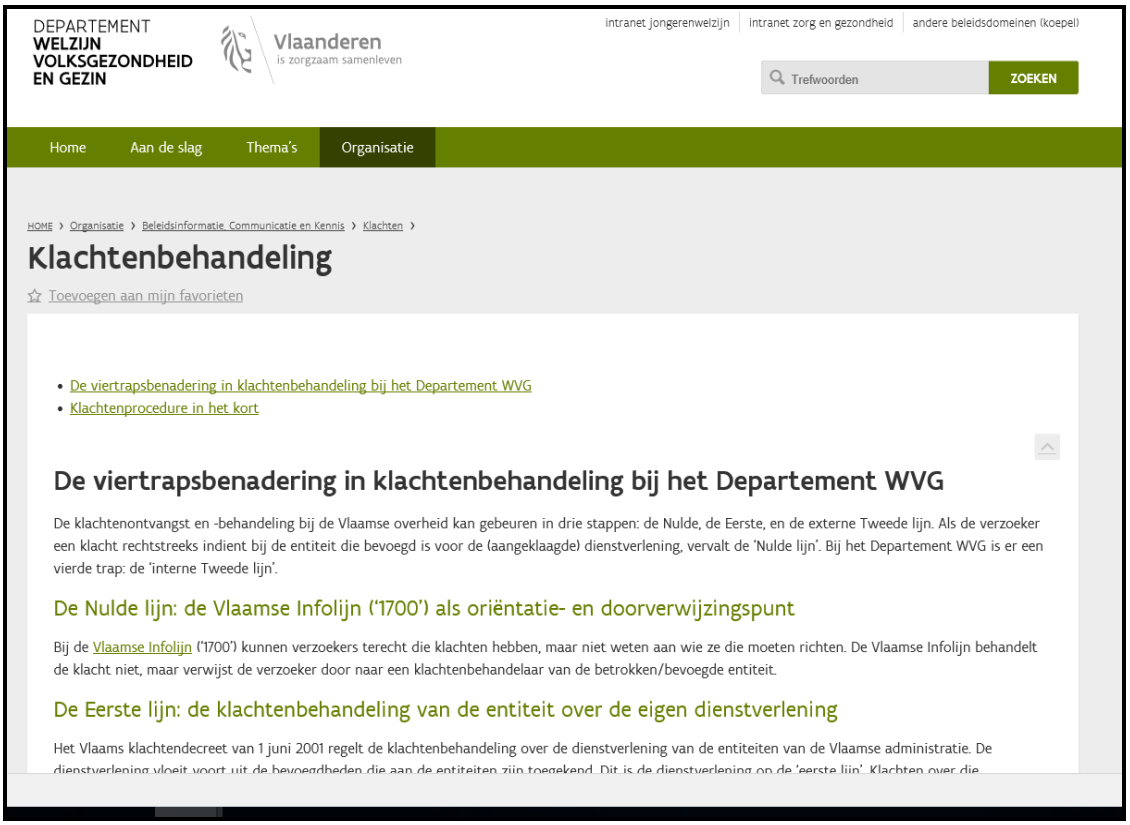
Een klacht over Zorg en Gezondheid? Over onze werking en dienstverlening, medewerkers of de informatie die we aanbieden? Signaleer uw klacht aan de klachtenmanager. Die zal uw klacht onderzoeken en proberen om u binnen de 45 dagen een antwoord te geven.

Thema	Klachtenmanager	Onderwerp

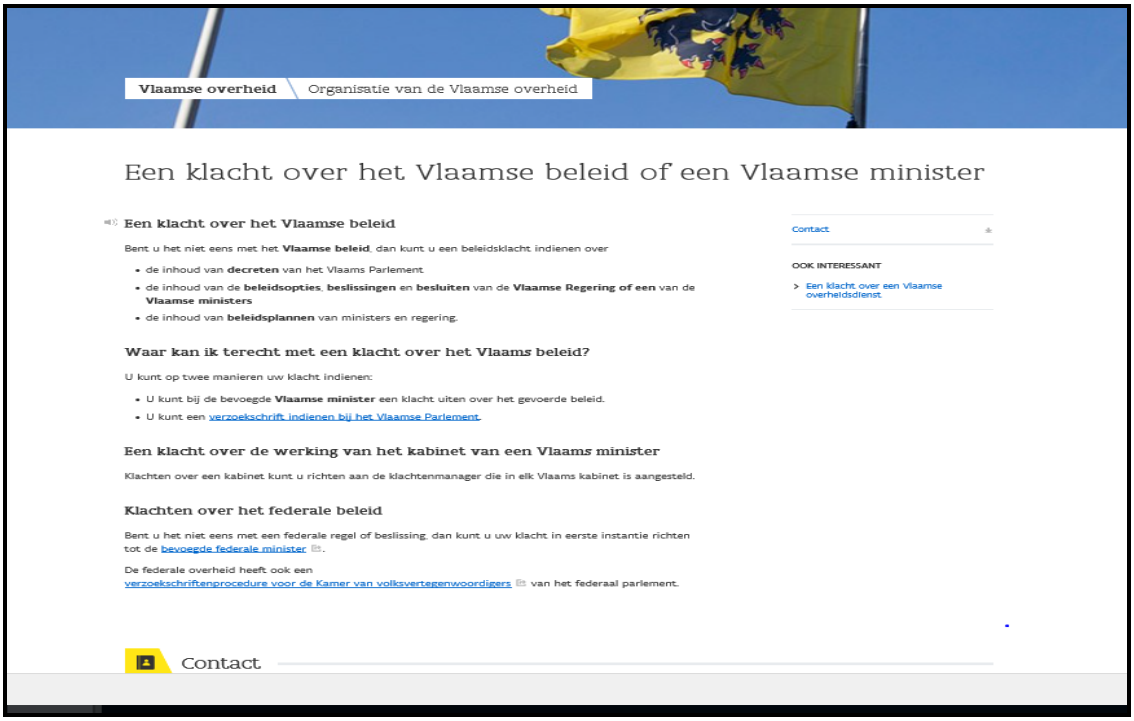
- **Departement WVG Klachtendienst: Internet**: https://www.departementwvg.be/klachten



Departement WVG Klachtendienst: Intranet:



- **Kabinet WVG: Klacht over de werking: internet:**
  https://www.vlaanderen.be/nl/vlaamse-overheid/organisatie-van-de-vlaamse-overheid/een-klacht-over-het-vlaamse-beleid-een-vlaamse-minister



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

- **Agentschap Kind en Gezin:**
  Alle eerstelijnsklachten in het werkjaar 2018 waren afkomstig van burgers.

- **Agentschap Jongerenwelzijn:**
  Alle klachten bij JO-lijn voor het werkjaar 2018 kwamen van burgers.

- **Agentschap Zorg en Gezondheid:**
  Zorg en Gezondheid ontving van de Vlaamse ombudsman een klacht van een verzoeker wiens klacht over een assistentiewoning niet behandeld zou zijn. Na verder onderzoek bleek een deel van zijn klacht wel behandeld te zijn door de Woonzorglijn, maar een deel over een prijsaanpassing in zijn voorziening nog niet. De klacht werd daarop verder behandeld en de verzoeker kreeg meer informatie over de terechte dagprijsverhoging van zijn voorziening.

- **Departement WVG:**
  Er worden jaarlijks een klein aantal klachten via de Vlaamse Ombudsdienst ontvangen, maar het gebruik van dit kanaal door de verzoekers heeft geen verband met niet-herkende klachten.

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, ...)

- **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 of via het georganiseerd middenveld.

- **Agentschap Jongerenwelzijn:**
  Het agentschap Jongerenwelzijn stelt folders en affiches ter beschikking over de werking van JO-lijn aan o.m. cliënten, voorzieningen, gemeenschapsinstellingen en sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening, ...
  Op de website en het intranet van het agentschap Jongerenwelzijn is informatie terug te vinden over de werking van JO-lijn, met de contactgegevens.

- **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 bestaan 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.

KWALITEITSVOLLE KLACHTENBEHANDELING

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig

- **Agentschap Kind en Gezin:**
  De klachtenbehandelaars en hun contactgegevens zijn gekend binnen de organisatie.
  In het kader van de conciliërende klachtbehandeling over de eigen dienstverlening ontvangt de klachtendienst van collega's van het agentschap Kind en Gezin af en toe adviesvragen om hiermee aan de slag te gaan. Dit toont aan dat de klachtendienst goed gekend is en laagdrempelig is.

- **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 en sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening, ...
  Op de website en het intranet van het agentschap Jongerenwelzijn is informatie terug te vinden over de werking van JO-lijn, met de contactgegevens.

- **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.

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling

- **Agentschap Kind en Gezin:**
  De gemiddelde doorlooptijd van de eerste lijn klachtenbehandeling in 2018 bedroeg 20 dagen.
  De gemiddelde doorlooptijd van de interne tweede lijn klachtenbehandeling in 2018 bedroeg 65 dagen.
  Een verklaring waarom de doorlooptijd voor de interne tweede lijn klachten opmerkelijk hoger ligt (3 keer meer) dan de eerste lijn klachtenbehandeling ligt in het feit dat de klachtendienst een beroep moet doen op externen zoals Zorginspectie (van het Departement WVG) voor een inspectiebezoek, of op organisatoren van de dienstverlening voor hun schriftelijke reactie op de vragen van de klachtendienst.

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH):**
  Zie de cijfers supra in dit rapport.

- **Agentschap Jongerenwelzijn:**
  De gemiddelde doorlooptijd van de eerste lijn klachtenbehandeling in 2018, bedroeg 42 dagen. Dit is een daling t.o.v. 2017 (54 dagen).
  De gemiddelde doorlooptijd van de interne tweede lijn klachtenbehandeling in 2018, bedroeg 69 dagen. Dit is een stijging t.o.v. 2017 (58 dagen). Dit heeft o.m. te maken met de langdurige afwezigheid van een medewerker van de JO-lijn.

- **Agentschap Zorg en Gezondheid:**
  De doorlooptijd van de klachtenbehandeling wordt sinds 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 (van het Departement WVG) 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 14 dagen in 2018 (tegenover 19 dagen in 2017).
  In 2018 zijn er geen interne tweedelijnsklachten.

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

- **Agentschap Kind en Gezin:**
  Voor klachten over de eigen dienstverlening van het agentschap Kind en Gezin gebeurt de behandeling hoofdzakelijk volgens de **conciliërende** werkwijze. De klachtendienst vindt het belangrijk dat het ongenoegen zo lang mogelijk op dienstverleningsniveau blijft zodat maximaal aan klantentevredenheid kan worden gewerkt. Deze aanpak leidt tot klantgerichtheid doordat een 'nazorgtraject' ontstaat waarbij de betrokkenen niet zo zeer gezien worden als partijen die tegenover elkaar staan, doch de gelegenheid krijgen om dichter naar elkaar te groeien zodat hun samenwerken in de toekomst kan worden verdergezet. Hierbij wil Kind en Gezin de participatie van de ouder naar de voorgrond brengen.

  Is de klant ondanks de geleverde inspanningen van oordeel dat de conciliërende behandeling niet tegemoet is gekomen aan zijn verwachtingen, dan kan hij met de klachtendienst terug contact nemen. De klachtendienst zal dan nagaan waar het eventueel misgelopen is, wat de verwachtingen zijn van de klant om, waar mogelijk, alsnog te zorgen voor herstel van de dienstverlening.

  Voor de Tweede Lijn klachten doet het agentschap Kind en Gezin, ofwel een beroep op Zorginspectie om onafhankelijke vaststellingen te doen, ofwel vraagt Kind en Gezin een schriftelijke reactie aan de voorziening op basis waarvan de klachtendienst, samen met de andere elementen van het dossier, komt tot een **eindbevinding**. De termijn om het resultaat te ontvangen is één maand. Niet altijd kan deze termijn worden nageleefd, doch de klachtenbehandelaars volgen dit van nabij op.

  Na ontvangst van alle gegevens formuleert de klachtendienst haar eindbevinding. Dit bevat de beoordeling van de klacht in termen van gegrond/ongegrond/betwist met (een) gemotiveerde reden(en). De contactgegevens van de klachtenbehandelaar worden steeds vermeld zodat de klachtindiener desgewenst contact kan nemen. Bij gegronde klachten worden ook de gegevens meegedeeld van de dienst van Kind en Gezin die de voorziening opvolgt. Zo kan de klachtindiener desgewenst vernemen welk concreet herstelplan werd opgesteld voor de voorziening.

- **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.
  Ook in 2018 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). Ook in het kader van klachten over voorzieningen wordt ingezet op correcte informatie over rechten en plichten.

- **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 tijd 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 JO-lijn probeert om objectieve en subjectieve elementen van elkaar te onderscheiden en de objectieve feiten te verbinden met te onderzoeken elementen.

  JO-lijn gaat naar aanleiding van een klachtenbehandeling nooit ter plaatse bij de verzoekers. Alle contacten verlopen via telefoon, e-mail of briefwisseling.

  Wanneer 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, de hulpverlener, de voorziening of een andere betrokken partij. Het principe van woord-en-wederwoord wordt gehanteerd. Finaal volgt steeds de formele beslissing van de JO-lijn over de klacht. JO-lijn drukt zich (na advisering van de Vlaamse Ombudsdienst) niet uitdrukkelijk meer uit in termen van 'uw klacht is gegrond of ongegrond'.

  In het geval dat de melder minderjarig is, levert JO-lijn extra inspanningen om in alle communicatie alsook in de 'klachtenantwoordbrief' een eenvoudig taalgebruik te hanteren opdat de betrokken minderjarige ook echt de inhoud kan begrijpen en beter kan beslissen om al dan niet akkoord te gaan met de genomen beslissing van de JO-lijn.

- **Departement WVG:**
  Voor klachten over de dienstverlening van het Departement WVG gebeurt de klachtenbehandeling in overleg met de betrokken afdelingen die de dienstverlening verstrekken. Voor interne tweedelijnsklachten over de dienstverlening van welzijnsvoorzieningen 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.

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

- **Agentschap Kind en Gezin:**
  Voor de behandelde klachten over de werking van het agentschap Kind en Gezin wordt in de eindbevinding systematisch verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst mochten de klachtindieners niet akkoord gaan met de behandeling van hun klacht door de klachtendienst van het agentschap Kind en Gezin.

- **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 terechte klachten: 'Met het oog op een 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 terechte klachten: 'Ongeacht het gegeven of een klacht wel of niet terecht 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 van 1700, per e-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 resultaatsgebieden /competenties voor klachtenbehandelaars / klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken

- **Agentschap Kind en Gezin:**
  Het agentschap Kind en Gezin heeft een functiebeschrijving voor klachtenbehandelaars:

  - **Vaktechnische competentie**
    Kennis hebben van of bereid zijn deze kennis op korte termijn te verwerven:
    a. missie, waarden, kernactiviteiten van Kind en Gezin.
    b. organisatiestructuur van Kind en Gezin, de werking en de opdrachten van Kind en Gezin zowel op vlak van Preventieve Gezinsondersteuning als Kinderopvang (basiskennis hebben)
    c. plaats van Kind en Gezin als entiteit binnen de Vlaamse Overheid
    d. kennis van de maatschappelijke omgeving waarin de dienstverlening van Kind en Gezin zich situeert (basiskennis hebben)
    e. de organisatie, de instellingen en de ontwikkelingen op het vlak van kinderen en jongeren die raakpunten hebben met de bevoegdheden van Kind en Gezin (basiskennis hebben)
    f. het principe betreffende het goed bestuur van een overheidsinstelling (openbaarheid van bestuur, motiveringsplicht, behoorlijk bestuur) (basiskennis hebben).

    Inzicht hebben in of bereid zijn dit inzicht op korte termijn te verwerven:
    g. situaties aangaande wetgeving, regelgeving, concrete toepassing kunnen doorgronden en beoordelen.

Het kunnen hanteren van of bereid zijn deze aspecten op korte termijn te kunnen hanteren:

a. PC, Windows, Internet Explorer, Word …
b. zelfstandig denken en werken
c. taal- en communicatievaardigheden
d. zich inwerken in de inhoudelijke materies, taken en bevoegdheden van Kind en Gezin

- **Vereiste gedragscompetenties**:
  1. Voortdurend verbeteren (niveau 2)
  2. Klantgerichtheid (niveau 2)
  3. Samenwerken (niveau 2)
  4. Betrouwbaarheid (consequent en correct handelen) (niveau 3)
  5. Analytisch denken (probleemanalyse) (niveau 3)
  6. Synthetisch denken (oordeelsvorming) (niveau 3)
  7. Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid (niveau 3)
  8. Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid (niveau 2)
  9. Luisteren (niveau 2)
  10. Omgaan met stressfactoren (niveau 2)
  11. Flexibel gedrag (niveau 2)
  12. Initiatief (niveau 2)
  13. Organisatiebetrokkenheid (niveau 2)

- **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.

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 klanten-bevraging)

- **Agentschap Kind en Gezin:**
  Tijdens het werkelijks teamoverleg wordt de kennisdeling tussen klachtenbehandelaars bevorderd. Naast het meedelen van gewijzigde regelgeving worden alle nieuwe klachten besproken. Hiermee wordt bewaakt dat er een gelijkaardige behandeling wordt gegeven aan gelijkaardige situaties.

- **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 intervisie 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. In 2018 finaliseerde JO-lijn deze nota niet wegens een aanhoudend personeelstekort en werd gekozen om prioriteit te geven aan de klachtenafhandelingen.

  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

5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst

Sinds de invoering van één klachtenjaarrapport per beleidsdomein vanaf het werkjaar 2011 is een gecoördineerd klachtenjaarrapport WVG bezorgd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

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.

6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

- **Agentschap Kind en Gezin:**
  Het agentschap Kind en Gezin neemt kennis van de verbeteracties die in het klachtenjaarrapport WVG (luik Kind en Gezin) opgenomen zijn en die het onderwerp vormen van een interne bespreking over de realisatiemogelijkheden.

- **Agentschap Jongerenwelzijn:**
  Het agentschap Jongerenwelzijn besteedt aandacht aan de verbeteracties die in het klachtenjaarrapport werden opgenomen.

- **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

- **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.
  De opvolging van de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst worden ook opgenomen in het klachtenjaarrapport van het volgende werkjaar.

10. Deelname aan Vlaams netwerk van klachtenmanagers

- **Agentschap Kind en Gezin:**
  De klachtencoördinator neemt deel aan het Vlaams Netwerk klachtenmanagent.

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH):**
  De klachtencoördinator neemt deel aan het netwerk klachtenmanagement.

- **Agentschap Jongerenwelzijn:**
  JO-lijn was in 2018 niet aanwezig op het Vlaams netwerk klachtenmanagement. Wegens langdurige afwezigheid van een aantal collega's kon bij aanwezigheid de telefonische permanentie van JO-lijn niet worden gegarandeerd.

- **Departement WVG:**
  De klachtencoördinator en klachtenmanager en klachtenbehandelaars van het departement nemen regelmatig deel aan 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 die ze vergunnen, erkennen of registreren (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** (17/10/2003) 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 subsectoren binnen het beleidsdomein WVG, maar niet voor alle. Ook hier gaat het over de **klachtenbehandeling door die voorzieningen** van klachten over hun eigen dienstverlening.
- **<u>GOG - interne tweedelijnsklachten</u>: klachten over de behandeling van grensoverschrijdend gedrag in de welzijns- en gezondheidsvoorzieningen, ingediend door de gebruikers (burgers) van voorzieningen bij de aansturende agentschappen of departement:**

  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 klachtenrapportage 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.
In beide gevallen informeert de klachtendienst van Kind en Gezin de verzoeker over het eindresultaat van het onderzoek.

Wijziging bevoegdheden / dienstverlening in 2018

- **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 Personeelsdiensten van het beleidsdomein WVG.

  De grote bevoegdheidspakketten van de Zesde Staatshervorming zijn:
  - Juridische eerstelijnsbijstand; organisatie, werking en opdrachten van de Justitiehuizen 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')
  - Erkenning van gezondheidszorgberoepen; Gezondheidsbeleid (incl. Prijsbepaling in Ouderenvoorzieningen); Tegemoetkoming hulp aan Bejaarden; – (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.
- **Personeelsdossierbeheer overgedragen naar het Dienstencentrum Personeelsadministratie (DCPA) vanaf 2018**
  Sinds 1 januari 2018 staat het Dienstencentrum Personeelsadministratie (DCPA) van het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) in voor het **personeelsdossierbeheer** van het **Ministerie WVG en het VAPH** (verloning en toelagen, verloven, afwezigheden en werktijdregeling, loopbaan, sociale dienst, psychosociaal welzijn en gezondheid, arbeidsveiligheid, ...).

  De vroegere afdelingen 'MOD WVG-afdeling Personeel' en de 'Algemeen Coördinerende Diensten' van het Departement WVG schuiven in elkaar en vormen de afdeling 'HR en Organisatie'.

  De nieuwe afdeling 'HR en Organisatie' (HRO) van het Departement WVG, werkzaam voor het Ministerie WVG en het VAPH, heeft als opdrachten:
  - HR- en organisatiebeleid

- Financieel beheer (boekhouding, begroting, …)
- Personeelsadministratie (resterende taken onder de waterlijn van het dienstencentrum DCPA)
- Facilitaire dienstverlening (incl. beheer van het domein Groendaalheyde)

Eerste Lijn klachten

- Dit betreft de behandeling van klachten over **de dienstverlening van de eigen entiteit** (= de bestuurs-instelling).
- 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 ressources)-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.

- **Personeelsklachtenbehandeling** door de personeelsdiensten WVG zijn vooraan in het klachtenjaarrapport in de cijfers van de totaaltabellen onder de rubriek '**Eerste Lijn Personeel**' opgenomen.
  - Tot einde 2014 was er een **personeelsdienst** voor het Ministerie WVG bij het Departement WVG: de MOD WVG-afdeling Personeel. En daarnaast was er een MOD bij het VAPH, en een MOD bij het agentschap 'Kind en Gezin' (3 aparte diensten).

    Het **Ministerie WVG** omvat sinds 2015 de volgende entiteiten:
    - Departement WVG (inclusief de afdelingen Zorginspectie + VIPA + VASGAZ)
    - Agentschap Jongerenwelzijn
    - Agentschap VAPH
    - Agentschap Zorg en Gezondheid' (+ Vlaamse Sociale bescherming + Vlaamse Zorgkas).

    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.
  - Begin 2015 werd de MOD van het VAPH gevoegd bij de MOD WVG-afdeling Personeel van het Departement WVG.
    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.
  - Begin 2018 werd het personeelsdossierbeheer van de MOD WVG-afdeling Personeel van het Departement WVG overgedragen naar het **Dienstencentrum Personeelsadministratie (DCPA)** van het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) van het beleidsdomein Kanselarij en Bestuur.

- **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, de toepassing van de rechtspositieregeling, de individuele werkingskosten van de personeelsleden (dit zijn uitbetalingen van gemaakte kosten door de personeelsleden via het elektronisch Boekhoudsysteem) en de dienstverlening die ermee gepaard gaat.

- **Personeelsklachtenbehandeling** betreft hier **individueel-gerelateerde personeelszaken**, 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 of het VAPH of het agentschap 'Kind en Gezin' verlaten hebben of gepensioneerd zijn, als sollicitanten).
- De **MOD-WVG van het Ministerie WVG** bij het Departement 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 tweedelijnsklachtenbehandeling was pas voorzien vanaf de wijziging van het Vlaams Ombudsdecreet in oktober 2012.
- De HRO-afdeling van het Departement WVG (vanaf 2018 –en voordien de MOD WVG -afdeling Personeel-) behandelt o.m. klachten over de **selectieprocedures** voor de wervingen die betrekking hebben op het Ministerie WVG en het VAPH. Het eigenaarschap van selectieprocedures tussen de HRO-afdeling en het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) kan wisselen of gedeeld zijn, afhankelijk van de afspraken in de wervingsprocedures.

  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). De klachtindiening gebeurt bij een klachtenmanager die daarvoor speciaal is aangewezen bij de selector. Die klachten komen niet in een apart circuit terecht, maar kunnen worden opgenomen in de reguliere klachtenbehandeling van de entiteiten als ze zelf optreden als selector. De contactgegevens van de Vlaamse Ombudsdienst (tel: 0800 240 50) worden meegegeven voor het geval dat eerstelijns klachtenbehandeling niet of onvoldoende is tegemoetgekomen aan de behoeften van de kandidaat.
  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 beroeps-mogelijkheid bij de Raad van State. Ze worden daarvan op de hoogte gebracht bij de kennisgeving van de eindbeslissing door de opdrachtgever.
  Website: https://overheid.vlaanderen.be/BZ-2014-5.

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

- In de praktijk wordt ernaar gestreefd de **decretale antwoordtermijn van maximum 45 kalenderdagen** te respecteren of korter te houden.
- Er wordt principieel een **antwoordtermijn van 90 kalenderdagen voor klachtenafhandeling** voorzien. Tussentijds of vanaf de ontvangstmelding communiceren de WVG-entiteiten hierover met de verzoekers.
- 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-instantie.
- Het correct doorverwijzen van burgers, van hun vragen en hun klachten is een element van de Omzendbrief VR 2014/20 bij het Klachtendecreet, maar is geen ontvankelijkheidsvoorwaarde:
  cf. De Omzendbrief VR 2014/20 bij het Vlaams klachtendecreet:
  - **punt 2.2.**: burgers met informatievragen snel en correct inlichten en doorverwijzen
  - **punt 4.2.**: kabinetten verwijzen door naar de inhoudelijk bevoegde bestuursinstelling
  - **punt 4.5.**: beleidsklachten doorverwijzen naar de politiek verantwoordelijken of naar de verzoekschriftenprocedure van het Vlaams Parlement
  - **punt 4.7.**: burgers doorverwijzen naar de Vlaamse Ombudsdienst.
- Het Vlaams klachtendecreet of de Omzendbrief VR 2014/20 spreken met betrekking tot doorverwijzing van klachten niet over ontvankelijkheid.
- Benadering vanuit het standpunt van de verzoekers: voor de verzoekers is een eerste boodschap over niet-ontvankelijkheid van de niet-bevoegde overheid verwarrend als ze daarna een boodschap van ontvankelijkheid van de bevoegde overheid ontvangen.
- Wijze van doorverwijzen, naargelang van de vraag van de verzoekers:
  - Ofwel bezorgt de ontvangende WVG-entiteit de verzoeker informatie bij welke entiteit of overheid of privé-instantie de klacht kan worden ingediend;
  - Ofwel stuurt de ontvangende WVG-entiteit zelf de klacht door naar de bevoegde entiteit of overheid of privé-instantie, en informeert hierover de verzoeker.
- Afhankelijk van de inschatting van de situatie van de verzoeker, doet de klachtenbehandeling van de WVG-entiteit een beroep op een (welzijns-)voorziening (bv. een OCMW, een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW), …) om de verzoeker te ondersteunen om zijn klacht te laten behandelen.
- Vanaf het werkjaar 2013 worden enkel de doorverwijzingen van klachten **buiten** het beleidsdomein WVG aan de Vlaamse Ombudsdienst jaarlijks gerapporteerd.

Intrekking van klachten

- Ingetrokken klachten doorlopen niet het volledig proces van klachtenbehandeling en onderscheiden zich aldus van de afgehandelde klachten.
- Intrekking van klachten gebeurt **op initiatief van de verzoekers** die erom verzoeken, bijvoorbeeld omdat het gesignaleerde probleem voor de verzoeker intussen een oplossing kreeg. Soms gebeurt de intrekking passief: bv. door afwezigheid van aanvullende informatie vanwege de verzoeker om de klacht te kunnen behandelen.
- De Klachtendienst van het **agentschap 'Kind en Gezin'** maakt bij de intrekking van een klacht telkens de afweging in het belang van het betrokken kind, en kan om die reden de klachtenbehandeling voortzetten, in weerwil van de vraag van de verzoeker om de klacht in te trekken.

Stopzetting van klachtenbehandeling

- Stopgezette klachten doorlopen niet het volledig proces van klachtenbehandeling en onderscheiden zich aldus van de behandelde klachten.
- Stopzetting van klachtenbehandeling gebeurt **op initiatief van de klachtendiensten van de WVG-entiteiten** (niet van de verzoekers).
- Dit gebeurt wanneer het gesignaleerde probleem intussen werd opgelost, door toedoen van de dossierbehandelaars of van de klachtendienst van de WVG-entiteiten, waardoor het voorwerp van de klacht vervalt, en de klachtenbehandeling 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 (en desgevallend aan de principes van behoorlijk bestuur, aan deontologische codes, aan

de privacybescherming van de GDPR-AVG-regeling ('General Data Protection Regulation' - Algemene verordening Gegevensbescherming)).

- 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 tegemoetgekomen 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
Een medewerker van een overheidsdienst stelt zich 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.

Bron: http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/dienst/ombudsnormen.html

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 gedachtewisselingen met het netwerk klachtenmanagement, daarbij als belangrijke indicatoren identificeerde. Onderstaande operationele indicatoren hebben tot doel bestuursinstellingen te helpen om in te schatten of ze de langetermijndoelen "**klachtencaptatie**", "**kwaliteitsvolle klachtenbehandeling**" en "**kwaliteitsmanagement**" realiseren.

Als dusdanig zullen ze ook als **evaluatie-instrument** gebruikt worden door de Vlaamse Ombudsdienst. De verscheidenheid aan bestuursinstellingen maakt een 'one-fits-all'-model niet steeds mogelijk. Evenwaardige alternatieven worden daarom op gelijke voet gevalideerd.

Het centraal uitgangspunt blijft het streven naar een **herstel- en oplossingsgerichte praktijk**, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard '*klachtencaptatie*'

1. Vlotte **bereikbaarheid** van de klachtenbehandelaar/procedure
   - mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar (bv. zijn de gegevens gemakkelijk vindbaar op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700, ..?);
   - mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).

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

3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling, ...).

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard '*kwaliteitsvolle klachtenbehandeling*'

1. **Klachtenbehandelaar bekend** binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.

2. **Doorlooptijd** klachtenbehandeling.

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

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

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard '*kwaliteitsmanagement*'

1. Aanwezigheid **functiebeschrijving** en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor 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.

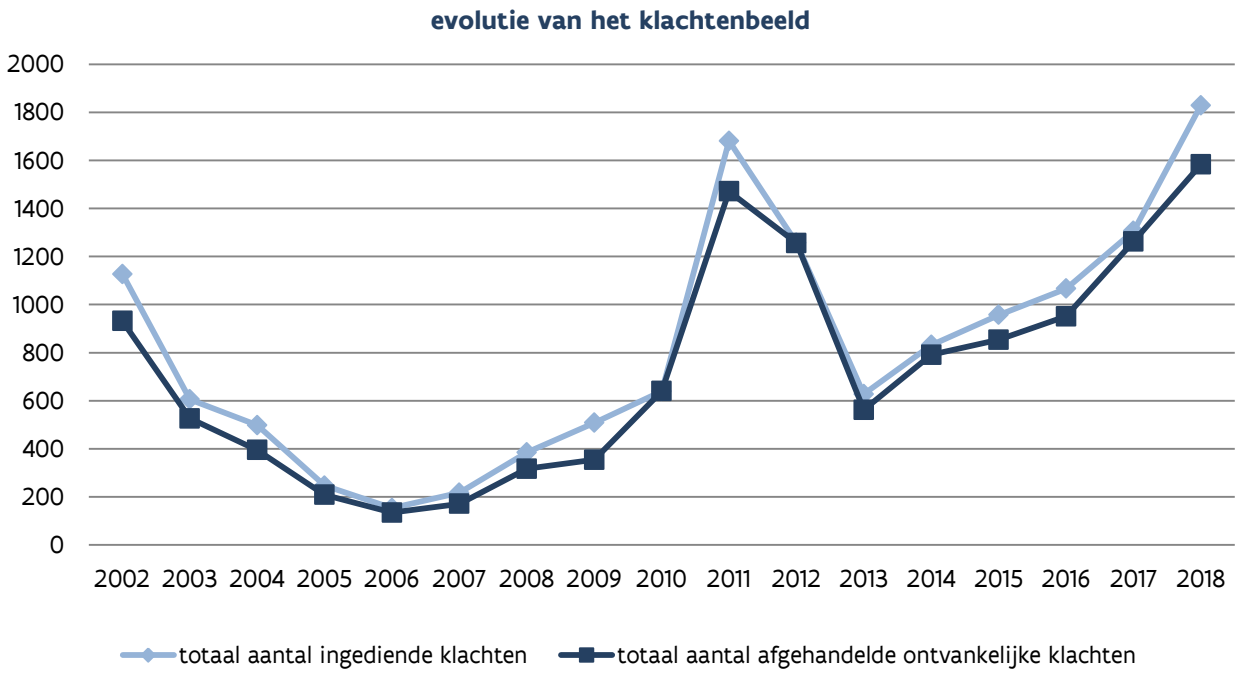
10. Deelname aan **Vlaams netwerk klachtenmanagers**.

Belastingen

DEPARTEMENT
FINANCIËN &
BEGROTING

Koning Albert II-laan 35 bus 61
1210 BRUSSEL

Jaarverslag werkjaar 2018 over het klachtenmanagement van de Klachtendienst Financiën



Vlaamse overheid

Inhoudsopgave

1 ALGEMENE GEGEVENS ... 3
1.1 Wettelijke basis van het klachtenmanagement ... 3
1.2 Samenstelling Klachtendienst Financiën ... 3
1.3 Situering Klachtendienst Financiën ... 3

2 KWANTITATIEVE GEGEVENS ... 4
2.1 Aantal klachten ... 4
2.2 Statistische gegevens ... 5

3 AANTAL KLACHTEN PER INHOUDELIJKE CATEGORIE ... 6

4 KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING ... 7
4.1 Procedurefases ... 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 2018 ... 8
5.1 Ingediende klachten ... 8
5.2 Afgehandelde klachten ... 10
5.2.1 Algemeen ... 10
5.2.2 Onontvankelijke klachten ... 11
5.2.3 Ontvankelijke klachten ... 12

6 EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD PER SECTOR ... 14
6.1 Onroerende voorheffing ... 14
6.2 Verkeersbelastingen ... 21
6.3 Registratiebelasting ... 28
6.4 Erfbelasting ... 34
6.5 Andere ... 39
6.6 Kilometerheffing ... 39
6.7 Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen ... 40
6.8 Leegstandsheffing bedrijfsruimten ... 41
6.9 Afdeling Vastgoedtransacties ... 42
6.10 Centrale invorderingscel ... 43
6.11 Planbatenheffing ... 44
6.12 Dienst derdengeschillen ... 45

7 WAT ZIJN DE CONCRETE REALISATIES GEWEEST IN HET AFGELOPEN JAAR (TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING)? ... 46
7.1 Natraject aanbevelingen 2017 van de Vlaamse Ombudsdienst ... 46
7.2 Natraject aanbevelingen 2017 van de klachtendienst ... 47
7.3 Evolutie klachtenbeeld ... 48
7.4 Aanbevelingen 2018 van de klachtendienst ... 49
7.5 Verzoening ... 51

8 WAT IS VERANDERD / WELKE VERANDERINGEN ZIJN GEPLAND? ... 53
8.1 Overname inning belasting op Automatische Ontspanningstoestellen en belasting op Spelen en Weddenschappen. ... 53
8.2 Vrijstelling van onroerende voorheffing waarbij in een winkelarm gebied handelspanden worden vervangen door woningen. ... 53
8.3 Vrijstelling onroerende voorheffing bij vervangingsbouw voor leegstaande, ongeschikte, onbewoonbare woningen of bedrijfsruimten. ... 53
8.4 Vereenvoudiging van de toepassing van de vrijstelling van verkeersbelasting wegens occasioneel vervoer. ... 54
8.5 Vrijstelling BIV voor elektrische motorfietsen en motorfietsen op waterstof. ... 54
8.6 Vrijstelling BIV bij overdracht tussen (ex-) wettelijk samenwonenden ... 54

9 SERVICEMETER ... 54

10 TOT SLOT ... 57

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.
Kris Bauwens, deskundige, kris.bauwens@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 2018 tot en met 31 december 2018.
Op 1 januari 2018 stonden nog 129 klachten open (55 over de onroerende voorheffing, 46 over de verkeersbelastingen, 17 over de registratiebelasting en 8 over de erfbelasting, 2 over de kilometerheffing en 1 over de planbatenheffing).
Op 31 december 2018 waren nog 292 klachten in behandeling (145 over de onroerende voorheffing, 108 over de verkeersbelastingen, 23 over de registratiebelasting en 16 over de erfbelasting).

2.1 Aantal klachten

		Aantallen
Totaal aantal klachten (ingediend in 2018)	Totaal	1.829
Aantal klachten verdeeld volgens (on)ontvankelijkheid (afgehandeld in 2018)	Ontvankelijk	1.583
	Onontvankelijk	83
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (afgehandeld in 2018)	Al eerder klacht ingediend	0
	Anoniem	1
	Beleid en regelgeving	0
	Geen belang	0
	Geen Vlaamse Overheid	79
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	3
	Kennelijk ongegrond	0
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
Aantal klachten volgens de drager (ingediend in 2018)	Brief	61
	E-mail	1.171
	Telefoon	12
	Fax	0
	Mondeling	0
	Klachtenformulier	585
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (ingediend in 2018)	Rechtstreeks van burger	1.613
	Via kabinet	4
	Via Vlaamse Ombudsdienst	100
	Via georganiseerd middenveld	38
	Andere kanalen	74

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 2018)	Gemiddelde	1
	Mediaan	0
	0-10 dagen	1.666
	>10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (afgehandeld in 2018)	Gemiddelde	37,7
	Mediaan	36
	0-20 dagen	91
	21-45 dagen	1.395
	46-90 dagen	129
	>90 dagen	51
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (afgehandeld in 2018)	Gegrond	88
	Deels gegrond	31
	Ongegrond	1.464
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing (afgehandeld in 2018)	Opgelost	103
	Deels opgelost	16
	Onopgelost	0
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (afgehandeld in 2018)	Niet-correcte beslissing	23
	Te lange behandeltermijn	45
	Ontoereikende informatieverstrekking	8
	Onvoldoende bereikbaarheid	8
	Onheuse bejegening	0
	Andere	35

3 Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Klachten per inhoudelijke categorie (ingediend in 2018)		Aantal
	Onroerende voorheffing (OV)	722
	Verkeersbelastingen (VB)	716
	Registratiebelasting (RegB)	168
	Erfbelasting (ErfB)	117
	Andere (AND)	81
	Kilometerheffing (KMH)	9
	Verkrottingsheffing woningen (VHW)	5
	Leegstandsheffing bedrijfsruimten (LB)	3
	Afdeling Vastgoedtransacties (VGT)	3
	Centrale invorderingscel (CIC)	2
	Planbatenheffing (PBH)	2
	Dienst derdengeschillen (DDG)	1

Per inhoudelijke categorie:		OV	VB	RegB	ErfB	AND	KMH	VHW	LB	VGT	CIC	PBH	DDG
de mate van gegrondheid van de klacht (afgehandeld in 2018)	Gegrond	50	11	13	10	0	0	0	1	1	0	2	0
	Deels gegrond	17	8	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ongegrond	565	633	145	93	4	11	5	2	2	2	1	1
Per inhoudelijke categorie:		**OV**	**VB**	**RegB**	**ErfB**	**AND**	**KMH**	**VHW**	**LB**	**VGT**	**CIC**	**PBH**	**DDG**
de mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost	Opgelost	56	18	17	10	0	0	0	1	1	0	0	0
	Deels opgelost	11	1	0	2	0	0	0	0	0	0	2	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**	**DDG**
de toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten	Niet-correcte beslissing	12	3	4	3	0	0	0	1	0	0	0	0
	Te lange behandeltermijn	39	0	3	1	0	0	0	0	0	0	2	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	3	3	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	6	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	Onheuse bejegening	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Andere	7	13	8	7	0	0	0	0	0	0	0	0

4 Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

4.1 Procedurefases

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

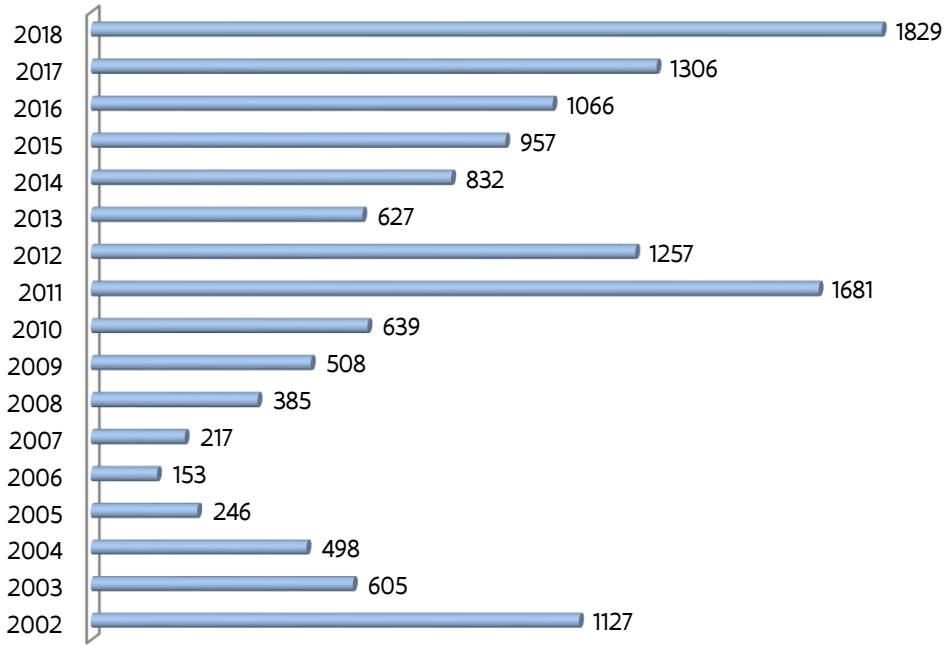
- Maandelijkse rapportering aan het management
- Driemaandelijks overleg met de afdeling dossierbehandeling, afdeling inning en invordering, afdeling klantenmanagement van de Vlaamse Belastingdienst waarbij de terechte klachten worden besproken en nieuws uit de verschillende afdelingen wordt uitgewisseld.
- Jaarrapport opstellen, bespreken met het management en overmaken aan de Vlaamse Ombudsdienst.

5 Algemene bespreking van het klachtenbeeld in 2018

5.1 Ingediende klachten

- De Klachtendienst Financiën ontving 1.829 klachten in 2018, het hoogste aantal sinds de registratie van klachten in 2002.

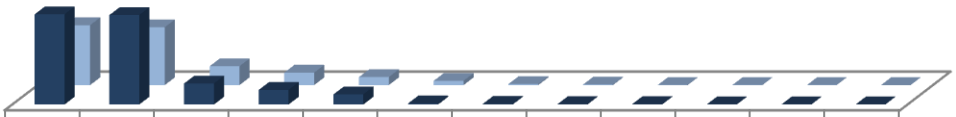
evolutie aantal ingediende klachten



De 1.829 ingediende klachten kunnen als volgt worden opgedeeld: 722 klachten over de onroerende voorheffing, 716 klachten over de verkeersbelastingen, 168 klachten over de registratiebelasting, 117 klachten over de erfbelasting, 81 klachten over andere materies, 9 klachten over de kilometerheffing, 5 klachten verkrottingsheffing woningen, 3 klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten, 3 klachten over de afdeling vastgoedtransacties, 2 klachten over planbatenheffing, 2 klachten over de centrale invorderingscel en 1 klacht over de dienst derdengeschillen.

Onderstaande grafiek toont de vergelijking van het aantal ingediende klachten per sector tussen 2017 en 2018:

aantal ingediende klachten volgens sector



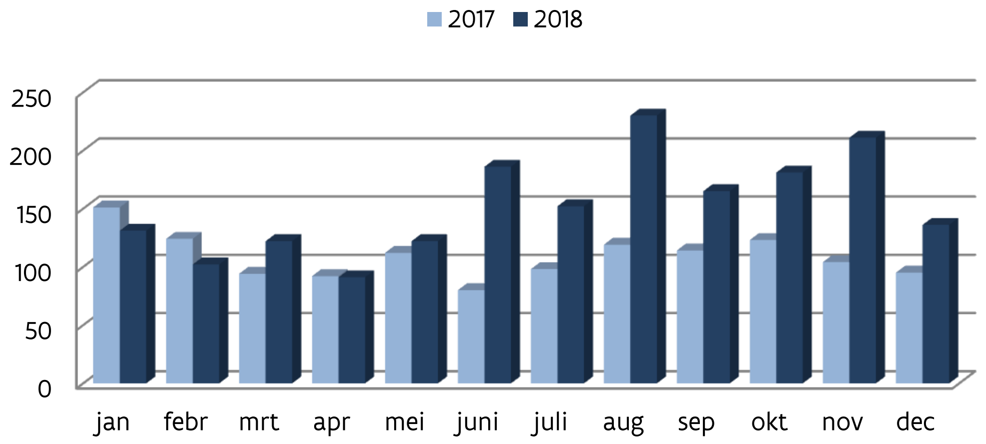
	OV	VKB	RegB	ErfB	AND	KMH	VHW	LB	VGT	CIC	PBH	DDG
2018	722	716	168	117	81	9	5	3	3	2	2	1
2017	479	463	151	100	64	34	8	4	1	1	1	0

Het aantal klachten is met 40% gestegen ten opzichte van 2017.

Net zoals we in 2017 een toename hebben vastgesteld van de klachten over de onroerende voorheffing, was er ook in 2018 een sterke stijging van het aantal klachten over zowel de onroerende voorheffing als de verkeersbelastingen, die beiden al langere tijd worden geïnd door de Vlaamse Belastingdienst. Het aantal klachten over de 'recentere' erf- en registratiebelasting is eveneens toegenomen, maar in beperktere mate.

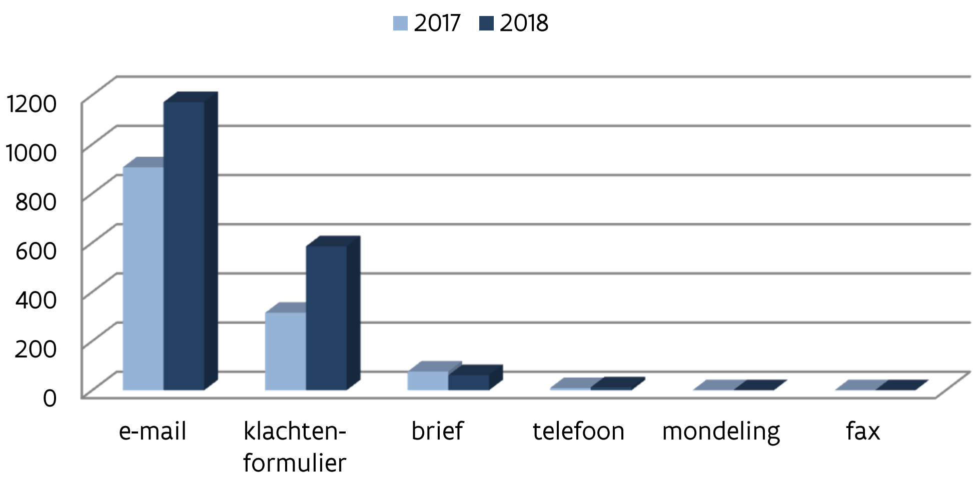
- We ontvingen gemiddeld bijna 153 klachten per maand.
  De burgers reageerden telkens op de verschillende verzendingsgolven van aanslagbiljet, herinnering, laatste herinnering of op de inschakeling van een gerechtsdeurwaarder.

aantal ingediende klachten per maand

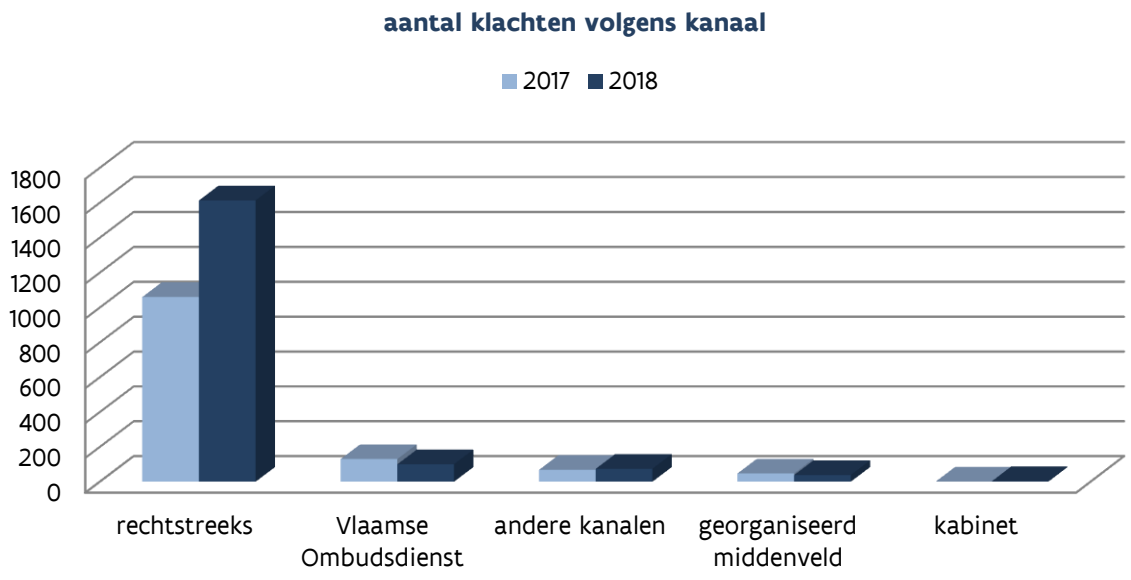


- Het merendeel van de burgers diende klacht in langs digitale weg, nl. via klachtenformulier of e-mail: 1.756 burgers wat overeenkomt met 96% van alle ingediende klachten.

aantal klachten volgens drager

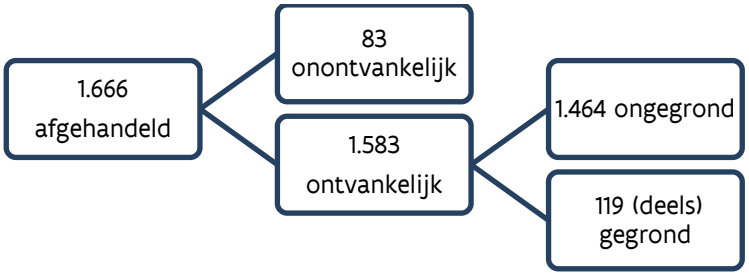


- In 2018 namen veel burgers zelf rechtstreeks contact op met de klachtendienst (1.613 klachten – 88,19%), terwijl de overige kanalen minder vaak werden aangesproken.
  De Vlaamse Ombudsdienst stuurde 100 klachten (5,47%) door voor verder onderzoek.



5.2 Afgehandelde klachten

5.2.1 Algemeen



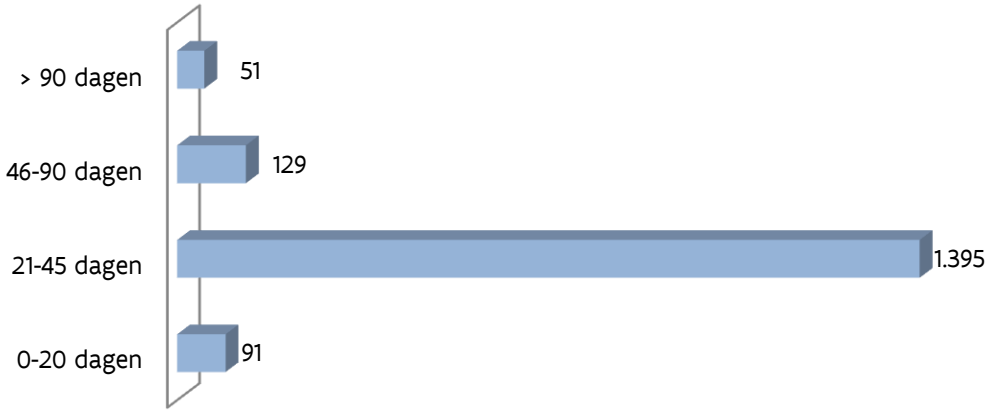
- Op 31 december 2017 waren nog 129 klachten in behandeling (ingediend in november of december 2017). Deze klachten werden afgesloten in 2018.

  Van de 1.829 ingediende klachten in 2018 stonden eind 2018 nog 292 klachten open (ingediend eind 2018).

  De klachtendienst heeft in de loop van 2018 dus in totaal 1.666 klachten afgehandeld.
- Alle ontvangstmeldingen werden ruimschoots binnen de voorziene termijn van 10 dagen verstuurd: de gemiddelde verzendingstermijn bedroeg één dag.
- De klachtendienst verstuurde het antwoord op de klacht gemiddeld na 37,7 dagen, terwijl de voorziene termijn van antwoord 45 dagen bedraagt.

  Volgende grafiek toont de behandelingsduur van de in 2018 afgesloten klachten. Het betreft zowel de nieuwe klachten als deze van 2017 die nog in behandeling waren.

behandelingsduur in kalenderdagen van de klachten, afgesloten in 2018



1.486 burgers (89,20% van de klachten) kregen tijdig een antwoord. Voor 180 dossiers (10,80% van de klachten) werd de uiterste limiet van 45 dagen overschreden en dit was te wijten aan de hoge toestroom van klachten in 2018 en de werklast die deze klachten met zich meebrengen.

5.2.2 Onontvankelijke klachten

- De Klachtendienst Financiën heeft -net zoals de vorige jaren- kunnen vaststellen dat vele klachten eerder betrekking hebben op de inhoudelijke aspecten van de fiscale dossiers, dan op het beheersmatige vlak of de communicatie tussen burger en overheid zoals in strikte zin in het klachtendecreet bedoeld wordt.

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

  De klachtendienst hanteert daarom een maximalistische benadering zodat wij slechts een beperkt aantal klachten onontvankelijk verklaren. Bovendien kan de beoordeling van het geheel gemakkelijk scherp gesteld worden via de latere keuze "gegrond" of "ongegrond" in het evaluatieproces van de klacht.

  In 2018 heeft de klachtendienst **83 klachten onontvankelijk** verklaard, wat overeenkomt met 4,98% van het totaal aantal afgehandelde klachten. Dit percentage is min of meer vergelijkbaar met 2017 (toen 5,11% - 68 onontvankelijke klachten).

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

verdeling klachten volgens onontvankelijkheidsgronden

✓ <u>geen betrekking op de Vlaamse overheid: 79 klachten</u> (66 in 2017).
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 (77):
  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 over het uitblijven van een afrekening (aanslagbiljet) of van een teruggave, de berekening en de invordering van de personenbelasting, de werking van belastingkantoren in het algemeen en van medewerkers in het bijzonder, problemen bij het online indienen van een aangifte via Tax-on-web, … .

  We ontvingen voorts onder meer klachten over illegale bouwwerken, de mantelzorgpremie, de berekening van studietoelage en van pensioen, de Watergroep, de slechte staat van een huurwoning en over treinvertragingen.

- Verkeersbelasting (2):
  In het ene geval had de klacht betrekking op de inhouding van een bedrag aan verkeersbelasting op verzoeksters loon terwijl de verkeersbelasting eerder zou zijn betaald. Verzoekster woont echter in Brussel en de betaling gebeurde aan de FOD Financiën. Zij moest zich hiervoor dus wenden tot de FOD Financiën.

  Het andere geval betrof de invordering van de verkeersbelasting via een gerechtsdeurwaarder terwijl men eerder geen correspondentie had gekregen. Ook hier moest men zich wenden tot de FOD Financiën omdat verzoeker bij de start van de belastbare periode niet in Vlaanderen woonachtig was.

✓ Jurisdictioneel beroep aanhangig: 3 klachten (geen in 2017).
Deze klachten vielen onder de sector 'erfbelasting'. De klachten waren ingediend nadat men tegen de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst een verzoekschrift had neergelegd bij de rechtbank.

✓ Anoniem: 1 klacht (2 in 2017).
Deze klacht viel ook onder de sector 'erfbelasting'.

✓ De onontvankelijkheidsgronden al eerder klacht ingediend, 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 **1.583 ontvankelijke klachten** waren er 1.464 (92,48%) ongegrond, 31 (1,96%) deels gegrond en 88 (5,56%) gegrond.
- Van de 119 (deels) gegronde klachten werden er 103 opgelost; 16 klachten kregen een gedeeltelijke oplossing; geen enkele klacht bleef onopgelost.
- De opsplitsing van de **119 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 2018 heeft de Vlaamse Belastingdienst 2.847.317 aanslagbiljetten onroerende voorheffing verstuurd. Hiervan had 88,7% betrekking op het aanslagjaar 2018. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2018 ook aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren: 9,8% van de verstuurde aanslagen handelde over het aanslagjaar 2017 en 1,5% over het aanslagjaar 2016.

  De aanslagbiljetten voor 2018 werden verstuurd vanaf mei 2018.

  De administratie verstuurde ook 232.477 herinneringen en 104.206 laatste herinneringen. 31.477 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

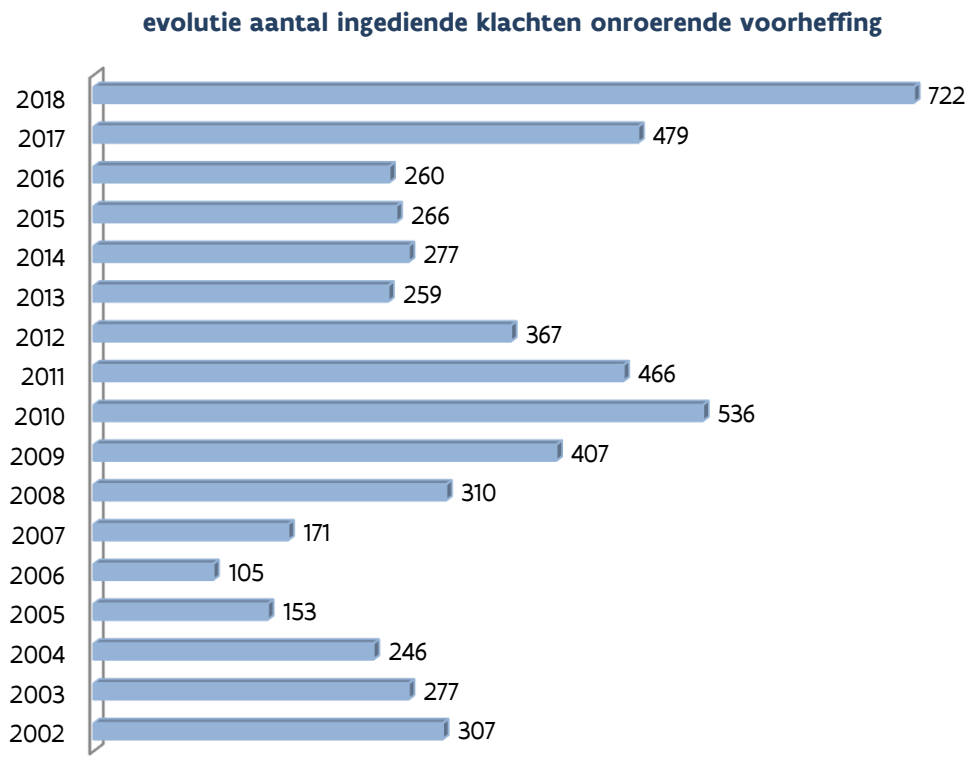
  Het aantal ingediende bezwaren bedroeg 18.372.

  De Vlaamse Belastingdienst handelde in 2018 24.738 bezwaren af (types uit de beheersovereenkomst, ongeacht het aanslagjaar).

- Op het einde van het werkjaar 2017 stonden nog 55 klachten over de onroerende voorheffing open, die werden afgesloten in 2018.

  De klachtendienst ontving in 2018 722 klachten die betrekking hadden op de onroerende voorheffing.

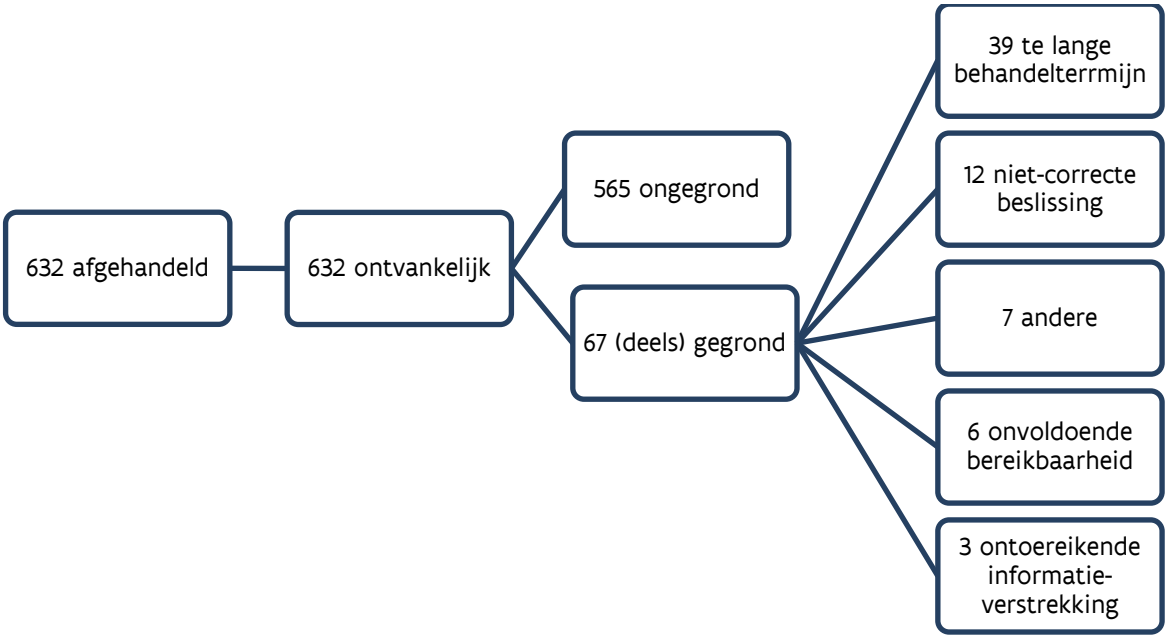
  De stijging van het aantal klachten over de onroerende voorheffing was in 2017 al opmerkelijk en dit heeft zich verder doorgezet. Het aantal piekte in 2018 namelijk naar het hoogste aantal sinds de registratie van klachten in 2002:



Op het einde van het werkjaar 2018 stonden nog 145 klachten over de onroerende voorheffing open.

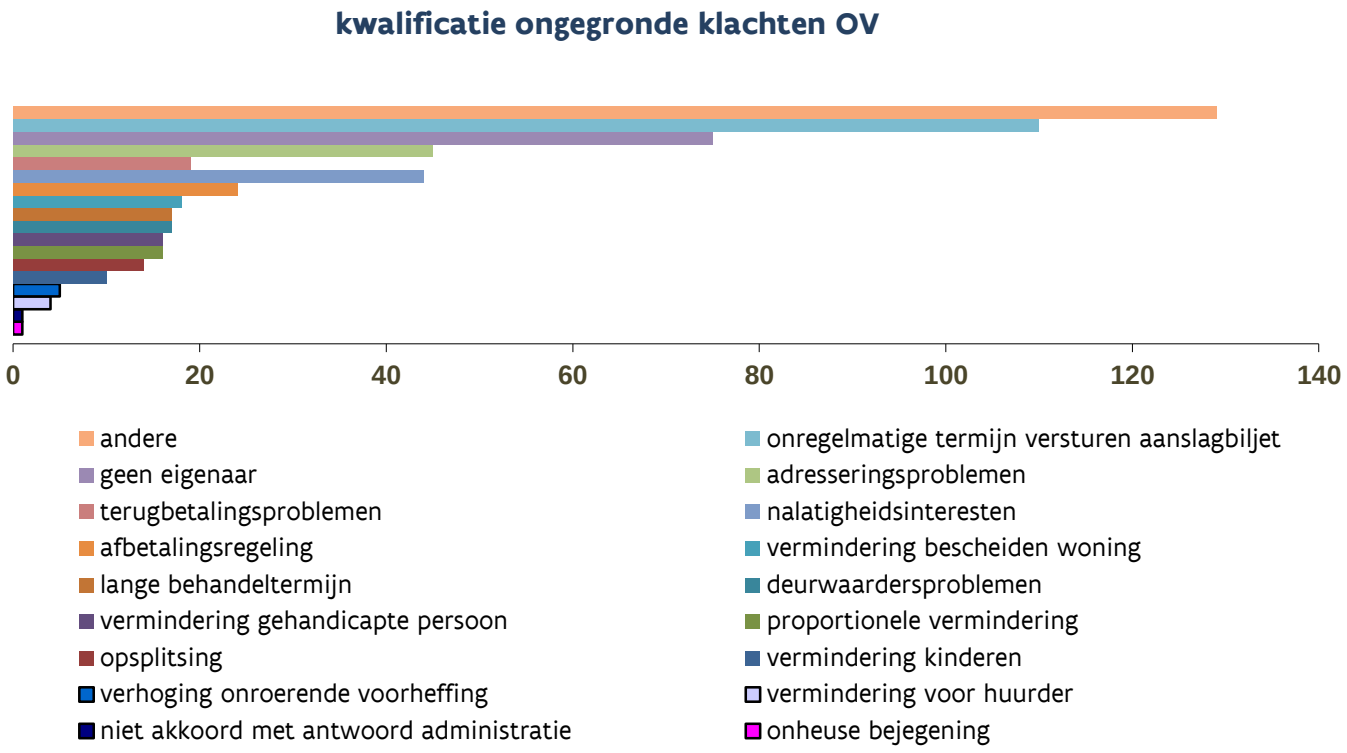
Dit betekent dat in 2018 **632 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

632 ontvankelijk → 565 ongegrond + 17 deels gegrond + 50 gegrond.



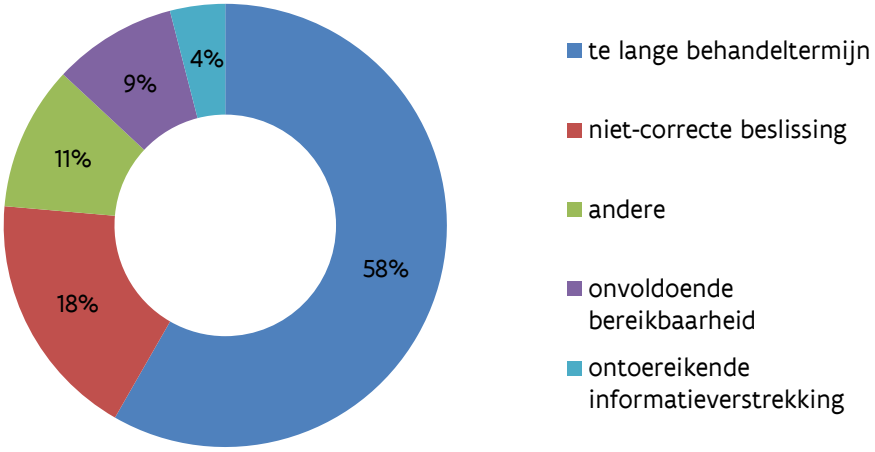
Er waren geen onontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing.

Ongegronde klachten (565):



(Deels) gegronde klachten (67):

verdeling klachten onroerende voorheffing volgens ombudsnormen



a) ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 39 klachten (40 in 2017).

→ over het uitblijven van de beslissing over een bezwaarschrift (20 klachten):

De norm wordt toegekend als de beslissing meer dan 6 maanden op zich laat wachten. Deze termijn wordt in de fiscale procedure immers als een maximum aanzien. Na het verstrijken van deze termijn kan de belastingplichtige zich tot de rechtbank wenden om de betwiste aanslag aan te vechten, ook al heeft hij nog geen beslissing over zijn bezwaarschrift ontvangen.

Het betrof in 9 gevallen betwistingen van de eigendom wegens uitonverdeeldheidtreding 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.
Enkele van deze dossiers waren op het moment van de klacht nog niet in behandeling genomen, ofwel was het advies pas vrij laat aangevraagd. Eens het advies ontvangen, werd snel een beslissing genomen.

Er waren voorts terechte klachten over de lange behandeltermijn van bezwaren in verband met de vermindering voor gehandicapte persoon, voor bescheiden woning, voor energiezuinige woning en voor een vrijstelling.

Voor twee bezwaren inzake proportionele vermindering (van september 2017 en van januari 2018) werden door de Vlaamse Belastingdienst in februari 2018 bewijsstukken opgevraagd aan de burger en deze stukken werden korte tijd later ontvangen. De beslissingen lieten echter op zich wachten en dateerden naar aanleiding van de klachten beiden van november 2018.

Eén klacht betrof een opsplitsingsaanvraag van september 2014 die pas naar aanleiding van de klacht werd beantwoord in mei 2018.

→ over het onregelmatig verzendritme van aanslagbiljetten (19 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:

- *de ontvangst van meerdere aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing op korte tijd: 15 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 in 2018 echter meermaals vast dat de periode tussen de verzending van twee opeenvolgende aanslagbiljetten kleiner was dan de minimale periode van zes maanden (norm). Zo werden bijvoorbeeld de aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2015, 2016 en 2017 verstuurd op 6 maanden tijd. Of de aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2017 en 2018 op 2 dagen tijd.

Dit was dikwijls te wijten aan het feit dat de legger gewijzigd werd waardoor de blokkering van zes maanden tussen twee opeenvolgende aanslagbiljetten niet werd overgenomen.

Op de website stond over de verzending van de aanslagbiljetten voor 2018 nochtans expliciet vermeld dat er steeds zes maanden gelaten wordt tussen de verzending van opeenvolgende aanslagbiljetten. Daar werd naar aanleiding van de klachten in sommige gevallen aan tegemoetgekomen door een nieuw aanslagbiljet te versturen, rekening houdend met de termijn van minimum zes maanden ten opzichte van het vorige aanslagbiljet.

- *het uitblijven van het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing*, terwijl het vorige aanslagbiljet al dateerde van meer dan anderhalf jaar geleden: 4 klachten.

De burgers klaagden over het uitblijven van de aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2016 en 2017, terwijl dat voor 2015 al dateerde van in 2015.

Twee dossiers bevonden zich in kohieren die vóór verzending werden gecontroleerd op de vermindering voor bescheiden woning (perequatieregeling). Vermits 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. Op die manier werden de aanslagbiljetten voor 2016 en 2017 verstuurd in 2018.

In de twee andere dossiers bleken niet de juiste gegevens gekend te zijn en moest daarover informatie worden opgevraagd bij het Kadaster. Alvast de aanslagbiljetten voor 2016 werden verstuurd in de loop van 2018.

b) ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 12 klachten (19 in 2017).

- 7 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.

* Op verzoekers aanslagbiljet voor 2017 werd de vermindering voor energiezuinige woning niet automatisch toegekend, terwijl er in de beslissing over het bezwaar tegen 2016 eerder was gemeld dat de vermindering in de toekomst automatisch zou worden verleend als de aangifte werd aanvaard. De aangifte werd effectief aanvaard, maar dat gaf dus toch niet automatisch recht op de vermindering.

* Verzoeker ontving zijn aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2017 en merkte op dat er een vermindering werd toegekend voor zijn kinderen maar ook dat dit niet het geval was op zijn aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2016. De woning wordt door het gezin nochtans bewoond sinds oktober 2015.

* Verzoeker ontving als huurder geen vermindering voor zijn handicap voor het aanslagjaar 2017, terwijl hij in 2011 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 een vermindering kon worden verleend. Hij verhuisde in mei 2016 en kreeg niet langer automatisch de vermindering.

* Verzoeker ontving als huurder geen vermindering voor zijn handicap voor de aanslagjaren 2016 en 2017 terwijl de vermindering in het verleden na bezwaar werd toegekend en dat er in de beslissing werd gemeld dat de administratie voortaan elk jaar op eigen initiatief aan de hand van het rijksregisternummer zou onderzoeken of een vermindering kon worden verleend. Dat was dus echter niet het geval voor 2016 en 2017.

* Op verzoekers aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2018 werd geen vermindering toegekend voor twee gehandicapte huurders terwijl dit wel het geval was voor 2017 en beide personen ook voor 2018 werden aangeleverd als gehandicapte persoon.

* Verzoeker ontving als huurder geen vermindering voor zijn kinderen en voor zijn handicap voor het aanslagjaar 2017, terwijl hij sinds 2012 geregistreerd staat als huurder en hij de verminderingen sindsdien automatisch heeft gekregen. Hij verhuisde in 2016 en kreeg geen verminderingen voor 2017. Bij een volgende

verhuis in 2017 werden de verminderingen dan weer wel verleend voor 2018.

* Verzoeker ontving als huurder een huurdersbrief in verband met zijn verminderingen voor handicap en kinderen die waren toegekend op het aanslagbiljet voor 2018. In het verleden had hij deze verminderingen correct gekregen op het aanslagbiljet van de toenmalige verhuurder. Hij was verhuisd in 2017 en kreeg de verminderingen nu ook automatisch. Dit werd echter niet verleend op het aanslagbiljet van zijn huidige verhuurder, maar op het aanslagbiljet van een firma die eigenaar is van een ander appartement op dat adres.

- 3 klachten over een beslissing:

* *over een herziene positieve beslissing*:
Verzoekster diende bezwaar in tegen het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2017 en vroeg de vermindering voor kinderen en gehandicapte persoon. De verminderingen werden verleend bij beslissing van 10/4/2018. De dossierbehandelaar merkte later op dat de verminderingen ten onrechte waren toegekend omdat de belastingplichtige en haar gezin nog niet in de woning gedomicilieerd waren op 1/1/2017 (was pas vanaf 31/5/2017). De dossierbehandelaar heeft aan verzoekster vervolgens op 3/5/2018 een brief gestuurd dat het dossier foutief werd afgehandeld en dat het bedrag van de vermindering dus niet in mindering werd gebracht op het aanslagbiljet. Voor het openstaande bedrag aan die verminderingen werd vervolgens een betalingsherinnering verstuurd.
We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst want de intrekking van een positieve bezwaarbeslissing is niet mogelijk. De verminderingen werden hier dan ook vooralsnog verleend en terug afgeboekt op de vordering.

* *over de afwijzing van een afbetalingsaanvraag*:
Verzoekster vroeg de afbetaling van de onroerende voorheffing voor 2017 en verwees daarbij naar het afbetalingsplan dat ze had gekregen voor 2016. De aanvraag werd geweigerd omdat de tijdelijke betalingsproblemen onvoldoende bewezen werden.
Bij de afbetalingsaanvraag voor 2016 was echter een bewijs van afbetalingsplan bij Essent gevoegd (op basis waarvan het afbetalingsplan toen werd verleend) waardoor ze ook voor 2017 recht had op een afbetalingsplan want er moeten pas na drie jaar nieuwe bewijzen van de financiële moeilijkheden worden voorgelegd.
Naar aanleiding van de klacht werd vooralsnog een afbetalingsplan toegekend voor 2017.

* *over een bezwaar proportionele vermindering.*
Verzoeker vroeg proportionele vermindering voor vier maanden in 2017. Zijn bezwaar werd afgewezen omdat de leegstand niet was bewezen. Er werden inderdaad geen facturen bezorgd van verbruik van water, gas en elektriciteit, maar wel ondertekende expertiseverslagen van in- en uittrede van de huurders waarin de meterstanden vermeld stonden en waaruit bleek dat er in die periode geen/zeer weinig verbruik van de nutsvoorzieningen was geweest.
Naar aanleiding van de klacht werd het bezwaar vooralsnog ingewilligd.

- 1 klacht over een foutief berekend aanvullend aanslagbiljet (ook na bezwaar):

* Verzoeker ontving in maart 2018 een aanvullend aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2014 en hij meende dat de verminderingen voor energiezuinige woning en voor kinderen niet werden toegekend. Hij diende bezwaar in en bij behandeling van dat bezwaar bleek dat er wel rekening was gehouden met de vermindering voor energiezuinige woning (ook al stond dat niet met zoveel woorden op het aanslagbiljet), maar dat de vermindering voor zijn vier kinderen inderdaad niet was verleend. Deze vermindering werd vervolgens vooralsnog toegekend.
We hebben deze onroerende voorheffing zelf nagerekend naar aanleiding van de klacht en merkten op dat er nog altijd 36,64 euro teveel werd aangerekend. Dit was het bedrag dat verzoeker indertijd (eind 2014) al via het initiële aanslagbiljet had betaald voor dit perceel. In het navorderingsdossier bij de Vlaamse Belastingdienst stond nochtans vermeld dat er rekening moest worden gehouden met het reeds betaalde bedrag, met de vermindering voor energiezuinige woning en met de vermindering voor kinderen, maar op het aanvullend aanslagbiljet werd dus alleen de vermindering voor energiezuinige woning toegekend en via bezwaar bijkomend enkel de vermindering voor kinderen.
Op basis van de klacht werd ook nog de reeds betaalde 36,64 euro in mindering gebracht.

- 1 klacht over bankbeslag:

* Verzoekers openstaande schulden aan onroerende voorheffing voor de aanslagjaren 2010 en 2011 werden ingevorderd via bankbeslag, terwijl hij pas sinds 2017 op de hoogte was van deze schulden en dat deze derhalve waren verjaard. Dit werd ook geargumenteerd bij de Vlaamse Belastingdienst, maar hij kreeg het antwoord dat de verjaring in 2017 was gestuit en dat het bankbeslag terecht werd gelegd.
Naar aanleiding van de klacht bleek dat de oorspronkelijke aanslagbiljetten aan een andere persoon waren geadresseerd die zelf geen belastingplichtige was voor deze vorderingen. Er was voor deze aanslagbiljetten bijgevolg geen correcte kennisgeving gebeurd en de Vlaamse Belastingdienst heeft dan ook beslist om deze onroerende voorheffing niet langer ten laste van verzoeker te leggen en de betaalde sommen terug te storten.

c) ombudsnorm **andere**: 7 klachten (4 in 2017).

- 2 klachten over de adressering:

* Verzoeker werd door Wonen Vlaanderen in het kader van een strafrechtelijke procedure aangeschreven als zaakvoerder van een firma en dit op basis van gegevens die Wonen Vlaanderen uit de toepassing van de Vlaamse Belastingdienst had gehaald. Maar verzoeker is nooit zaakvoerder geweest en hij vroeg dan ook de verwijdering van zijn gegevens uit de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst. Het betrof inderdaad foutieve gegevens die al jaren geleden hadden moeten worden verwijderd, maar waarbij de implementatie van dat proces was uitgesteld.
Naar aanleiding van de klacht werd verzoeker voor de betreffende firma als zaakvoerder verwijderd.

* Verzoeker klaagde dat de aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 2017 niet naar zijn correcte adres werden gestuurd: deze werden namelijk gericht aan Luxemburg stad te Luxemburg terwijl hij in de gemeente Wasserbillig te Luxemburg woont. Het juiste adres is nochtans gekend bij de Vlaamse Belastingdienst maar werd niet overgenomen op het aanslagbiljet.
Naar aanleiding van de klacht werd het adres aangepast en werden nieuwe aanslagbiljetten verstuurd op het juiste adres.

- 2 klachten over de invordering van onroerende voorheffing, terwijl eerder werd gereageerd bij de Vlaamse Belastingdienst:

* Verzoeker ontving op 15/12/2017 een betalingsherinnering terwijl er eerder bezwaar werd ingediend tegen het aanslagbiljet 2017 omdat het onroerend goed was verkocht in januari 2016. Het bezwaar werd bij de Vlaamse Belastingdienst ontvangen op 31/8/2017, maar de invordering werd niet geblokkeerd in afwachting van de beslissing waardoor de herinnering werd verstuurd.
Naar aanleiding van de klacht werd de verdere invordering tijdelijk opgeschort tot na de behandeling van het bezwaar.

* Verzoeker ontving op 16/4/2018 een aanmaning van de gerechtsdeurwaarder terwijl hij de beslissing over zijn bezwaar nog maar korte tijd eerder had ontvangen, eind januari 2018. Na de indiening van het bezwaar bleek de invordering niet te zijn geblokkeerd waardoor er in november 2017 een herinnering werd verstuurd en in december 2017 een laatste herinnering.
Naar aanleiding van de klacht werd de kost van de gerechtsdeurwaarder ten laste van de Vlaamse Belastingdienst genomen. Immers, indien de vordering geblokkeerd was geweest, had verzoeker in april nog geen aanmaning gekregen maar pas een herinnering.

- 1 klacht over de invordering via de gerechtsdeurwaarder voor een kleine openstaande schuld:

* De gerechtsdeurwaarder legde beslag op verzoekers roerende goederen terwijl de onroerende voorheffing na ontvangst van de aanmaning eerder was betaald aan de Vlaamse Belastingdienst. Door deze betaling bleef er bij de gerechtsdeurwaarder nog een bedrag openstaan van 22,26 euro (kost aanmaning) en hij heeft voor dit bedrag vervolgens een dwangbevel betekend en beslag gelegd (kost van in totaal 450 euro).
We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat er voor het kleine openstaande bedrag niet eerst een kosteloze afrekening was verstuurd door de gerechtsdeurwaarder. De deurwaarder kon ook niet motiveren waarom hij ervoor koos om verder in te vorderen en de extra kosten te maken.
Naar aanleiding van de klacht werden de kosten voor dwangbevel en beslag verwijderd. De kost van de

aanmaning bleef wel verschuldigd omdat verzoeker pas had betaald na de aanmaning; deze kost werd vervolgens betaald aan de gerechtsdeurwaarder.

- 1 klacht over de invordering via de gerechtsdeurwaarder, terwijl er eerder geen correspondentie werd ontvangen:

* Verzoeker ontving een aanmaning van de gerechtsdeurwaarder voor de betaling van 2 aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 2017 terwijl verzoeker daarover geen eerdere correspondentie had ontvangen en dat het hem verontrustte dat al die brieven (2 aanslagbiljetten, 2 herinneringen en 2 laatste herinneringen) niet bij hem terecht waren gekomen. Volgens de databank van de Vlaamse Belastingdienst was alles correct verstuurd naar het officiële domicilieadres van de belastingplichtige. Verzoeker reageerde ook rechtstreeks bij de Vlaamse Belastingdienst en zijn reactie werd in april 2018 afgewezen.
Bij de behandeling van de klacht merkten we op dat er hiervoor in een andere databank geen documenten geregistreerd stonden. Uit navraag bleek dat deze aanslagbiljetten door een technisch probleem ook effectief niet waren verzonden en dat dit tevens het geval was voor 38 andere aanslagbiljetten.
Naar aanleiding van de klacht werd het bezwaardossier heropend en kreeg verzoeker vooralsnog kwijtschelding van de nalatigheidsinterest en van de kost van de gerechtsdeurwaarder.

- 1 klacht over de aanrekening van nalatigheidsinterest terwijl het aanslagbiljet niet werd ontvangen:

* Verzoekster ontving op 20/2/2018 een brief 'kennisgeving van openstaande schuld ten laste van een nalatenschap', als legataris van de overleden belastingplichtige. Het betrof de melding van een openstaand bedrag aan onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2017 waarvan het aanslagbiljet in augustus 2017 was verstuurd ter attentie van de nalatenschap van de belastingplichtige, op diens laatst gekende officiële domicilieadres. Er werd nu echter ook nalatigheidsinterest aangerekend terwijl het aanslagbiljet door de post was teruggestuurd naar de Vlaamse Belastingdienst met de vermelding dat de persoon was overleden. Deze niet-rechtsgeldige verzending van het aanslagbiljet werd dus blijkbaar niet opgemerkt door de dossier-behandelaar.
Naar aanleiding van de klacht werd de nalatigheidsinterest kwijtgescholden.

d) ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid**: 6 klachten (5 in 2017).

- 5 klachten over de onbeschikbaarheid van het contactformulier op de website van de Vlaamse Belastingdienst:

Twee klachten dateerden van eind december 2017 en begin januari 2018. Het was niet mogelijk om de Vlaamse Belastingdienst te contacteren via het contactformulier. Men kreeg telkens een foutmelding, wat te wijten was aan problemen met de VFP-webservices.

Drie burgers trachtten op 4/2/2018 een vraag te stellen via het contactformulier, maar ze kregen een foutmelding en ook de boodschap "*de website is deze avond (1/2/2018) onbeschikbaar wegens noodzakelijke onderhoudswerken*". Maar ook enkele dagen later, op 4/2/2018, was de website dus nog niet beschikbaar.

- 1 klacht over een faxprobleem:

* Verzoeker trachtte op 5/1/2018 via fax een bezwaarschrift in te dienen tegen twee aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing, maar de lijn was constant bezet. De Vlaamse Belastingdienst bevestigde dat het faxnummer dat vermeld staat op het aanslagbiljet toen niet bereikbaar was.

e) ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 3 klachten (6 in 2017).

- 2 klachten over telefonische informatie:

* Deze klachten handelden over de aanrekening van nalatigheidsinteresten, terwijl er door 1700 telefonisch werd gezegd dat men de beslissing kon afwachten alvorens over te gaan tot betaling:
Het betrof in beide gevallen een contact nadat een bezwaar werd ingediend om de vermindering voor energiezuinige woning te krijgen. In beide gevallen konden we de gesprekken met 1700 beluisteren en daaruit bleek dat effectief werd gezegd dat men niet hoefde te betalen tot er een beslissing was over het

bezwaar en werd er min of meer een uitspraak gedaan over het bezwaar nl. dat het wellicht zou worden ingewilligd. Dit was echter niet het geval en de nalatigheidsinteresten werden telkens correct aangerekend omdat de onroerende voorheffing laattijdig werd betaald na afwijzing van de bezwaren.
Naar aanleiding van de klachten en omwille van de foutieve informatie heeft de Vlaamse Belastingdienst in het ene geval beslist om de nalatigheidsinterest deels kwijt te schelden omdat er pas telefonisch contact was opgenomen na de uiterste betaaldatum. In het andere geval dateerde het contact van kort na ontvangst van het aanslagbiljet en werd de nalatigheidsinterest volledig kwijtgescholden.
De klachten werden ook voorgelegd aan de kwaliteitsverantwoordelijke van 1700 om de voorlichters erop te wijzen correcte informatie te geven over betaling in geval van bezwaar.

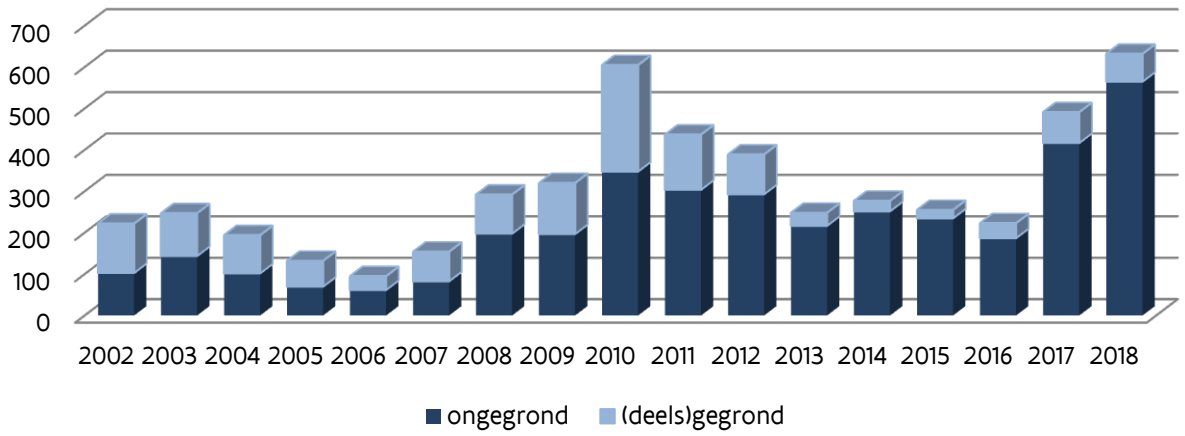
- 1 klacht over het uitblijven van een antwoord:

* Verzoeker kreeg op 23/3/2017 een antwoord op zijn vragen over de betaling van de onroerende voorheffing voor een nalatenschap. Hij ging daar echter niet mee akkoord en reageerde tegen de beslissing bij brief van 5/4/2017 en bij herinneringsbrieven van 11/8/2017 en van 15/3/2018. Deze reactie/herinnerings-brieven werden niet meer beantwoord.
Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst op 7/9/2018 een uitgebreid antwoord gegeven op de brieven in het dossier van deze nalatenschap.

f) De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2018 niet toegekend (evenmin in 2017).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2018:

verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten onroerende voorheffing



De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0254%.

We stelden in 2018 een procentuele daling vast van het aantal (deels) gegronde klachten: voor 10,61% van de ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 15,07% in 2017.

6.2 Verkeersbelastingen

- In 2018 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 4.659.804 aanslagbiljetten verkeersbelastingen voor de geautomatiseerde voertuigen. Hiervan had 93,7% betrekking op het aanslagjaar 2018. Er werden tevens 1.306 aanslagbiljetten verstuurd voor een aangerekende boete.

  De administratie verzond ook 549.966 ontheffingsbrieven waarbij een eerder betalingsdocument werd herzien op basis van gegevens van de DIV over de wissing of schrapping van de nummerplaat.

In 2018 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 73.566 aanslagbiljetten verkeersbelasting voor de niet-geautomatiseerde voertuigen en 1.724 aanslagbiljetten voor een aangerekende boete verkeersbelasting.

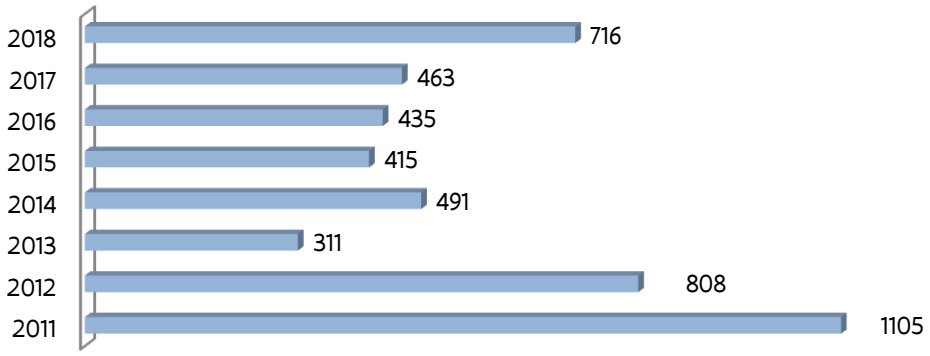
De administratie verstuurde in 2018 388.820 herinneringen en 202.167 laatste herinneringen voor de betaling van de verkeersbelastingen. 56.590 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2018 17.764 bezwaren en handelde 18.560 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2017 stonden nog 46 klachten over de verkeersbelastingen open, die werden afgesloten in 2018.

  De klachtendienst ontving in 2018 716 klachten over de verkeersbelastingen, wat neerkomt op een stijging met ruim 54% ten opzichte van 2017; zie onderstaande grafiek:

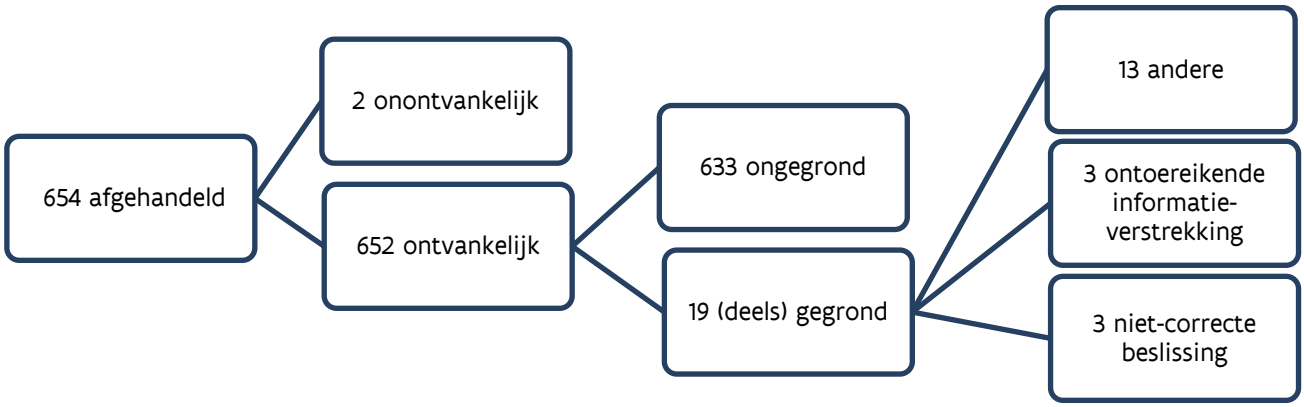
evolutie aantal ingediende klachten verkeersbelastingen



Op het einde van het werkjaar 2018 stonden nog 108 klachten over de verkeersbelastingen open.

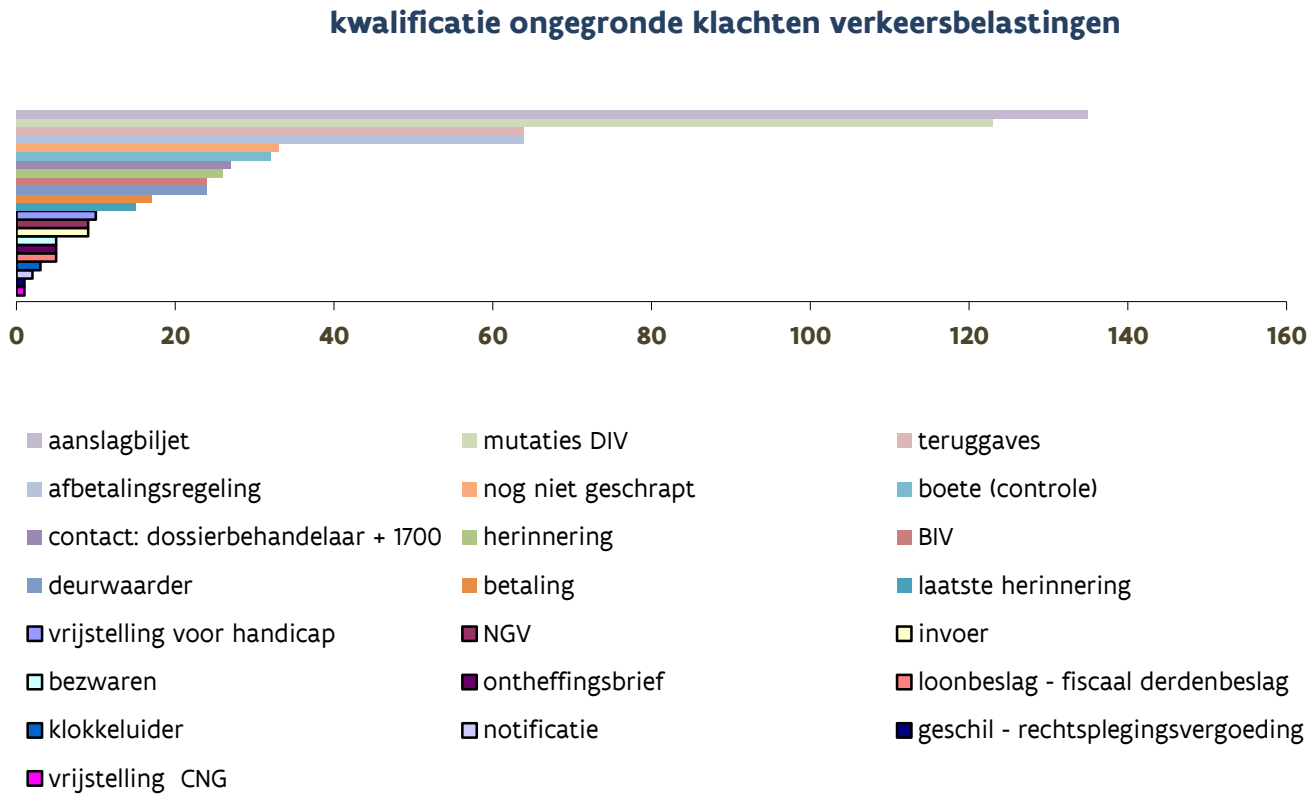
Dit betekent dat in 2018 **654 klachten werden afgesloten.** Deze kregen volgende evaluatie:

2 klachten onontvankelijk + 652 ontvankelijk → 633 ongegrond + 8 deels gegrond + 11 gegrond.

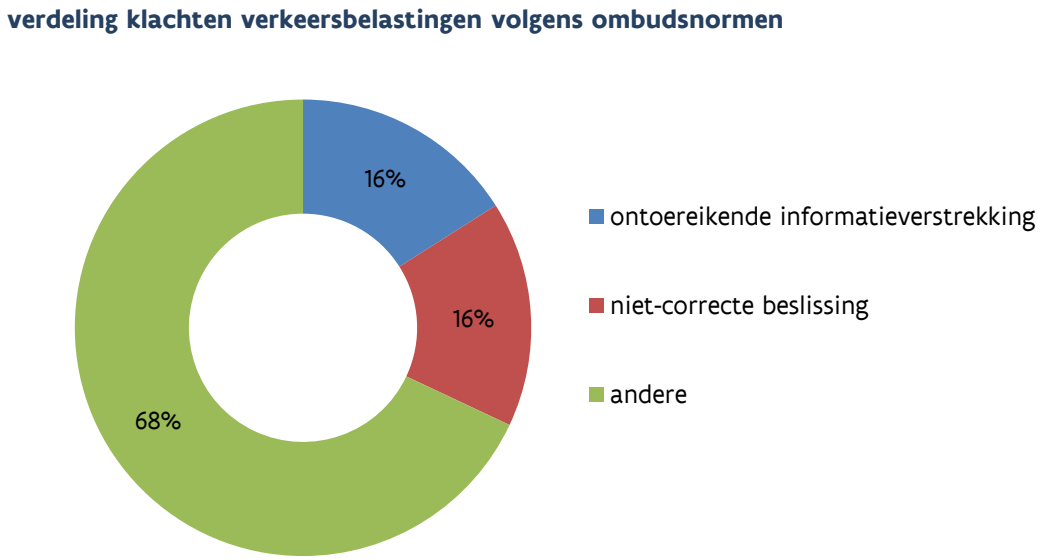


We verklaarden 2 klachten over de verkeersbelastingen onontvankelijk omdat deze klachten geen betrekking hadden op de Vlaamse overheid. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (633):



(Deels) gegronde klachten (19):



a) ombudsnorm **andere**: 13 klachten (6 in 2017).

- 4 klachten over een meervoudige aanbieding via Zoomit:

* Deze personen kregen het aanslagbiljet voor hun voertuig op 28/8/2018 telkens driemaal aangeboden via Zoomit.
Door een verkeerde manipulatie werd een bestand in de computersystemen van de Vlaamse Belastingdienst meerdere keren aangeboden voor verwerking en verzending. Hoewel de fout werd opgemerkt en alle aanslagbiljetten die per brief via de post zouden verstuurd worden tegengehouden zijn, zijn de aanslagbiljetten voor betaling via Zoomit toch doorgegaan en verstuurd. Deze personen (976 betrokkenen) kregen het aanslagbiljet dus meerdere keren via Zoomit in de bankapplicatie. De betrokken belastingplichtigen werden hiervan via e-mail verwittigd op 31/8/2018, met info over de betaling en verontschuldigingen voor het ongemak. Er werd hierover ook een bericht gepubliceerd op de website van de Vlaamse Belastingdienst.

- 3 klachten over de invordering van verkeersbelastingen, terwijl eerder werd gereageerd bij de Vlaamse Belastingdienst zonder dat de invordering werd geblokkeerd:

* Verzoekster ontving in september 2017 een aanmaning via de gerechtsdeurwaarder en in november 2017 werd het dwangbevel betekend, terwijl er in juli 2017 een bezwaar werd ingediend na ontvangst van de laatste herinnering omwille van de inbeslagname van het voertuig door de politie in december 2016. De invordering werd echter niet geblokkeerd in afwachting van de beslissing.
Naar aanleiding van de klacht werd het bezwaar in behandeling genomen en laattijdig verklaard. Er werd aan de belastingplichtige echter wel de kans gegeven om het bedrag zonder kosten te betalen, gelet op de niet-blokkering van de invordering: het dossier bij de gerechtsdeurwaarder werd stopgezet en de kosten werden ten laste van de Vlaamse Belastingdienst genomen.
Nadien bleek dat de nummerplaat door de DIV met terugwerkende kracht werd geschrapt tot op datum van inbeslagname. Dit resulteerde in een nieuwe beslissing waarbij enkel nog de minimumbelasting verschuldigd bleef.

* Verzoeker ontving in december 2017 een herinnering, terwijl hij in oktober 2017 een afbetalingsplan had aangevraagd. De invordering werd echter niet geblokkeerd in afwachting van de beslissing over de aanvraag.
Naar aanleiding van de klacht werd het dossier in behandeling genomen en een afbetalingsplan verleend.

* Verzoekster ontving in juni 2018 een aanmaning via de gerechtsdeurwaarder terwijl zij in mei 2018 een afbetalingsplan had aangevraagd. Niettegenstaande het een duidelijk vraag om een afbetalingsplan betrof, werd dit geregistreerd als een vraag om informatie. De invordering werd voorts niet geblokkeerd waardoor de invordering verderliep en er dus een aanmaning werd verstuurd. De vraag werd korte tijd later beantwoord, maar het antwoord was naast de kwestie want er werd gezegd dat een afbetalingsplan schriftelijk moest worden aangevraagd, wat dus al was gebeurd.
Naar aanleiding van de klacht werd het dossier bij de gerechtsdeurwaarder stopgezet, de kosten werden ten laste van de Vlaamse Belastingdienst genomen en een afbetalingsplan werd toegekend bij de Vlaamse Belastingdienst.

- 3 klachten ten gevolge problemen met de adressering:

* Verzoeker diende bezwaar in tegen het aanslagbiljet verkeersbelasting voor 2017 (belastbare periode van 1/9/2017 tot en met 31/8/2018) omdat hij in mei 2017 was verhuisd naar Wallonië, dus vóór de start van de belastbare periode. Het aanslagbiljet werd echter nog naar zijn vorige adres in Voeren gestuurd niettegenstaande zijn adresgegevens op 9/5/2017 werden aangepast in het Rijksregister maar dus niet in de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst. Het bezwaar werd ingewilligd zonder dat de adresgegevens bij de Vlaamse Belastingdienst werden rechtgezet waardoor een volgend aanslagbiljet op het punt stond om opnieuw naar het foutieve adres te worden verstuurd.
Naar aanleiding van de klacht werd dit andere aanslagbiljet manueel in onwaarde geboekt omdat het onterecht was aangemaakt en werden de adresgegevens van de belastingplichtige geactualiseerd in de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst.

* Verzoekster ontving aanslagbiljetten verkeersbelastingen op de vorige naam van de firma terwijl de naamsverandering dateerde van september 2017 en dit werd gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad. De naamsverandering is sinds september 2017 ook gekend bij de Vlaamse Belastingdienst maar deze gegevens werden dus niet correct overgenomen op het aanslagbiljet.
Naar aanleiding van de klacht werden de bestanden aangepast zodat de aanslagbiljetten in de toekomst op de juiste naam zullen worden verstuurd.

* Verzoeker ontving in juni 2018 een aanmaning via de gerechtsdeurwaarder terwijl de vorige brieven naar een verkeerd adres werden verstuurd. De betalingsdocumenten bleken inderdaad nog naar zijn vorige adres te zijn gestuurd niettegenstaande zijn adresgegevens in januari 2015 werden aangepast in het Rijksregister maar dus niet in de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst.
Er was voorts eenzelfde probleem met betrekking tot de onroerende voorheffing voor 2016 waar het dossier bij de gerechtsdeurwaarder toen werd stopgezet en hij enkel het initiële bedrag aan onroerende voorheffing moest betalen. Dit werd toen echter niet nagekeken voor wat betreft de verkeersbelastingen.
Naar aanleiding van de klacht werd het dossier bij de gerechtsdeurwaarder stopgezet, de kost van de aanmaning werd ten laste van de Vlaamse Belastingdienst genomen en een nieuw aanslagbiljet werd verstuurd naar het juiste adres.

- 1 klacht in verband met een controle:

* Een medewerker van de firma moest bij een controle de verkeersbelasting betalen terwijl men hiervoor nooit een betalingsuitnodiging had gekregen. Het aanslagbiljet werd eerder naar het adres van de maatschappelijke zetel verstuurd, maar dit kwam retour wegens "adres onvolledig/onjuist". Door deze retour was de vordering op het moment van de controle geblokkeerd; er was dus geen eisbaarheid omdat de Vlaamse Belastingdienst wist dat het aanslagbiljet was teruggekeerd. De controleur heeft dan ook beslist om de boete niet aan te rekenen. Er werd echter een geautomatiseerd PV opgesteld dat de boete er automatisch bijrekende, wat verwarrend was want er werd bij de controle wel degelijk enkel de verkeersbelasting betaald. Men had de bestuurder hier best gewoon een kopie van het aanslagbiljet meegeven of door de bevoegde dienst een nieuw aanslagbiljet laten versturen met nieuwe verzendings- en betaaldatum.

- 1 klacht over de betekening van een dwangbevel terwijl eerder werd betaald:

* Verzoeker klaagde dat in maart 2018 een dwangbevel werd betekend voor twee openstaande schulden aan verkeersbelasting terwijl deze vorderingen eerder werden betaald in februari 2018 bij een controle op de baan.
Voor deze vorderingen was er reeds vóór de controle een aanmaning verstuurd door de gerechtsdeurwaarder. De verkeersbelastingen werden vervolgens effectief geïnd bij de controle, maar niet de kost van de aanmaning. De gerechtsdeurwaarder betekende nadien het dwangbevel voor betaling van de verkeersbelastingen (die dus al waren betaald) en zijn kosten.
Naar aanleiding van de klacht werd de kost van het dwangbevel geannuleerd. De kost van de aanmaning bleef verschuldigd en werd na ons antwoord door verzoeker rechtstreeks betaald aan de gerechtsdeurwaarder.

- 1 klacht over de niet-automatische ontheffing van de verkeersbelasting na schrapping:

* Verzoekster kreeg in oktober 2017 een aanslagbiljet (navordering) voor de periode juli 2017 - februari 2018 omdat die verkeersbelasting eerder was terugbetaald na een onterechte wissing van de nummerplaat door de DIV in juli 2017. Het voertuig werd bij de DIV echter opnieuw -en ditmaal wel terecht- gewist in september 2017, maar er volgde ditmaal geen automatische ontheffing van de verkeersbelasting voor de periode september 2017 - februari 2018.
Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst vooralsnog een ontheffing van de verkeersbelasting verleend vanaf de maand september 2017.

b) ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 3 klachten (6 in 2017).

- 1 klacht over een laattijdig verklaard bezwaar:

* Verzoeker klaagde dat zijn bezwaar (waarin hij de toepassing van de oude tarieven verkeersbelasting had gevraagd wegens de herinschrijving van het voertuig op zijn naam) laattijdig werd verklaard terwijl men hem eerder had gezegd dat dit een vergissing betrof en ging worden rechtgezet.
Over het telefonisch contact was niets terug te vinden, maar verzoeker had op 28/6/2017 wel schriftelijk gereageerd bij de Vlaamse Belastingdienst tegen de aanwending van een betaling en hij verwees in die brief naar de verhuis, dat hij daardoor een andere nummerplaat had moeten aanvragen en dat dezelfde wagen dus ook eerder op zijn naam stond ingeschreven. Verzoekers reactie werd beantwoord op 12/7/2017: dat er schriftelijk en aangetekend bezwaar moest worden ingediend (maar op het moment van dat antwoord was een bezwaar al laattijdig) en dat de dossierbehandelaar daar zelf niets kon aan veranderen. Verzoeker schreef dan opnieuw naar de Vlaamse Belastingdienst en het bezwaar werd op 18/9/2017 laattijdig verklaard.
Op basis van verzoekers reactie van 28/6/2017 had er intern een bezwaarschrift moeten worden geregistreerd tegen het aanslagbiljet; het bezwaar was toen nog net tijdig. Naar aanleiding van de klacht werd beslist om vooralsnog de oude tarieven van de verkeersbelasting toe te kennen.

- 1 klacht over de informatie op de website van de Vlaamse Belastingdienst:

* Verzoeker moest in 2017 BIV betalen voor 10 motorfietsen met een cilinderinhoud van 49 cc en hij las nu op de website van de Vlaamse Belastingdienst dat de BIV voor motorfietsen pas verschuldigd is vanaf 51 cc.
Op federaal niveau wordt er een onderscheid gemaakt tussen bromfietsen en motorfietsen op basis van de cilinderinhoud (tot en met 50 cc spreekt men van een bromfiets; boven 50 cc van een motorfiets) en de vermelding op de website was daarop gebaseerd. Maar in de praktijk is het niet zo dat voertuigen met maximaal 50cc altijd gekwalificeerd worden als een bromfiets. Er zijn namelijk ook andere vereisten waaraan het voertuig moet voldoen opdat het een kwalificatie als bromfiets kan krijgen. Als aan één van die vereisten niet is voldaan, zal het voertuig worden gekwalificeerd als motorfiets, ongeacht de cilinderinhoud.
Verzoekers motorfietsen werden gekwalificeerd als motorfiets omdat ze een te hoge snelheid hebben (70 km/u) om gekwalificeerd te kunnen worden als bromfiets. Voor een motorfiets is de BIV verschuldigd, vandaar ook de aanslagbiljetten. De vermelding op de website werd ondertussen aangepast opdat er geen verwarring meer kan zijn over de toepasselijkheid van de BIV.

- 1 klacht over het telefonisch contact met 1700:

* Verzoekster nam telefonisch contact op met 1700 en klaagde erover dat ze het antwoord niet begreep en werd afgesnauwd. Het gesprek werd beluisterd door de kwaliteitsverantwoordelijke van 1700 en hieruit bleek dat er geen duidelijke informatie werd gegeven en dat verzoekster niet op een vriendelijke manier te woord werd gestaan. De betrokken voorlichter werd hierop aangesproken en wordt verder opgevolgd.

c) ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 3 klachten (2 in 2017).

* een klacht over een niet-correct aanslagbiljet:
Verzoeker ontving in maart 2018 een aanslagbiljet voor de betaling van de verkeersbelasting voor zijn oldtimer voertuig waarbij de verkeersbelasting werd berekend als een gewone personenwagen terwijl het een oldtimer betreft en hij daarvoor ook in het verleden al dikwijls een bezwaar heeft moeten indienen dat dan telkens werd ingewilligd.
De Vlaamse Belastingdienst had verzoeker naar aanleiding van die eerdere bezwaren verzekerd dat het probleem ging worden opgelost wat dus ook voor het aanslagjaar 2018 nog steeds niet het geval was.
Dit technisch probleem is ondertussen effectief van de baan omdat men bij de berekening nu rekening houdt met de datum van eerste ingebruikname van het voertuig in plaats van met de datum van eerste inschrijving bij de DIV.

* een klacht over de beslissing in een bezwaar waarin de vrijstelling werd gevraagd omwille van handicap:
Verzoekster vroeg de vrijstelling voor de vorige wagen, maar de aanvraag werd op 13/9/2018 afgewezen omdat "het bezwaar laattijdig was en dus niet ontvankelijk, zodat niet kon worden overgegaan tot verder administratief onderzoek met het oog op het verlenen van ontheffing". Er werd daarbij wel vermeld dat "de vrijstelling ten vroegste kon ingaan vanaf de eerste dag van het belastbaar tijdperk waarvoor het bezwaarschrift tijdig ingediend werd, dit op datum van 1/2/2018". Eigenlijk werd er dus wel ambtshalve

ontheffing verleend voor het jaar 2018 omdat het bezwaar was ingediend binnen de belastbare periode voor 2018, maar dat bleek toch niet zo duidelijk uit de motivatie in de beslissing. Bovendien werd er niets gezegd over voorgaande jaren.
Voor het aanslagjaar 2017 was ambtshalve ontheffing niet mogelijk omdat het attest van de FOD Sociale Zekerheid van september 2016 geen nieuw feit was ten opzichte van 2017. Maar dit attest was wel een nieuw feit ten opzichte van 2016 want het aanslagbiljet 2016 was al verstuurd op 22/3/2016 en het attest kon bijgevolg niet worden voorgelegd in de bezwaartermijn van 2016.
Naar aanleiding van de klacht werd een bijkomende ontheffing verleend voor het aanslagjaar 2016 en werd er hiervoor 10 maanden verkeersbelasting terugbetaald, vanaf de start van de geldigheidsperiode van het invaliditeitsattest van de FOD Sociale Zekerheid.

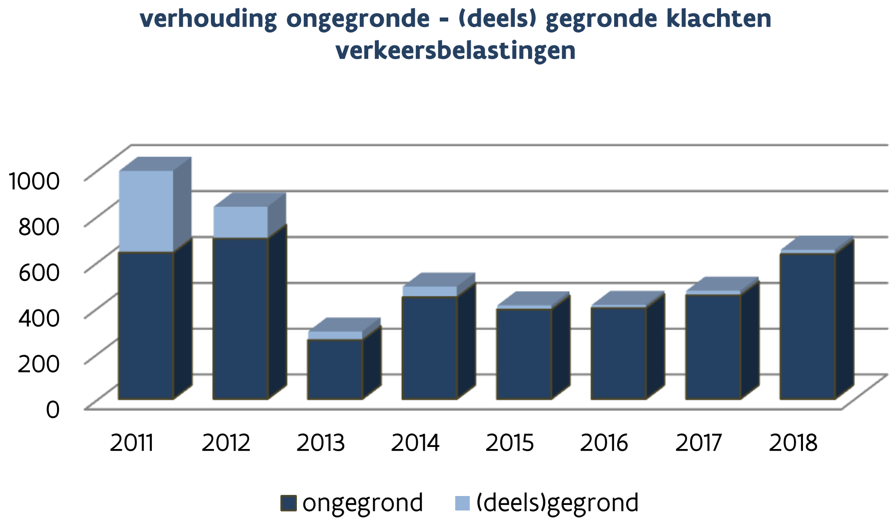
* een klacht over de beslissing na geschil:
Verzoekers bezwaren tegen de aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2015, 2016, 2017 en 2018 stonden on hold wegens een geschil tegen de voorgaande verkeersbelasting. Na arrest van het Hof van Beroep te Gent waarbij verzoekers vordering ongegrond werd verklaard, kreeg hij op 2/10/2018 een brief van de Vlaamse Belastingdienst dat, in navolging van het arrest, de aanslagbiljetten voor 2015 tot en met 2018 nog moesten betaald worden. De brief werd besloten met de melding dat die brief als laatste herinnering gold.
Deze brief was echter niet correct want er had een beslissingsbrief moeten verstuurd worden met een motivatie waarom de bezwaren tegen de verkeersbelasting voor 2015 tot en met 2018 werden afgewezen. Naar aanleiding van de klacht werd op 22/10/2018 een dergelijke beslissingsbrief verstuurd met motivatie waarom de verkeersbelastingen verschuldigd blijven.

d) De ombudsnorm **te lange behandeltermijn** werd in 2018 niet toegekend (2 in 2017).

e) De ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd in 2018 niet toegekend (4 in 2017).

f) De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2018 niet toegekend (evenmin in 2017).

- 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:



De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten + ontheffingsbrieven bedraagt 0,0135%.

We stelden in 2018 een procentuele daling vast van het aantal (deels) gegronde klachten: voor 2,91% van de ontvankelijke klachten over de verkeersbelastingen werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 4,23% in 2017.

6.3 Registratiebelasting

- Vanaf 1 januari 2015 werd de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de inning van sommige registratie-belastingen:

  - 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 rijks-inwoners 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 Geweest 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 rijks-inwoner 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 2018 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 402.526 aanslagbiljetten registratiebelasting waarvan 90% betrekking heeft op een notariële akte, 7.687 herinneringen en 3.095 laatste herinneringen.

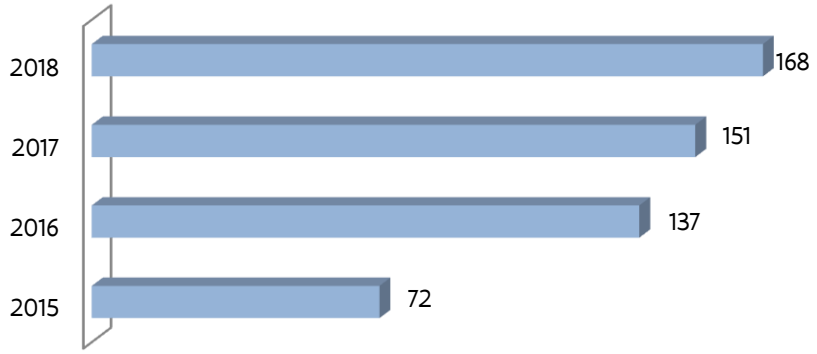
  1.990 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

  De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2018 10.063 bezwaarschriften en handelde 10.533 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2017 stonden nog 17 klachten open, die werden afgesloten in 2018.

  De klachtendienst ontving in 2018 168 klachten over registratiebelasting, wat neerkomt op een stijging met 11% ten opzichte van 2017; zie onderstaande grafiek:

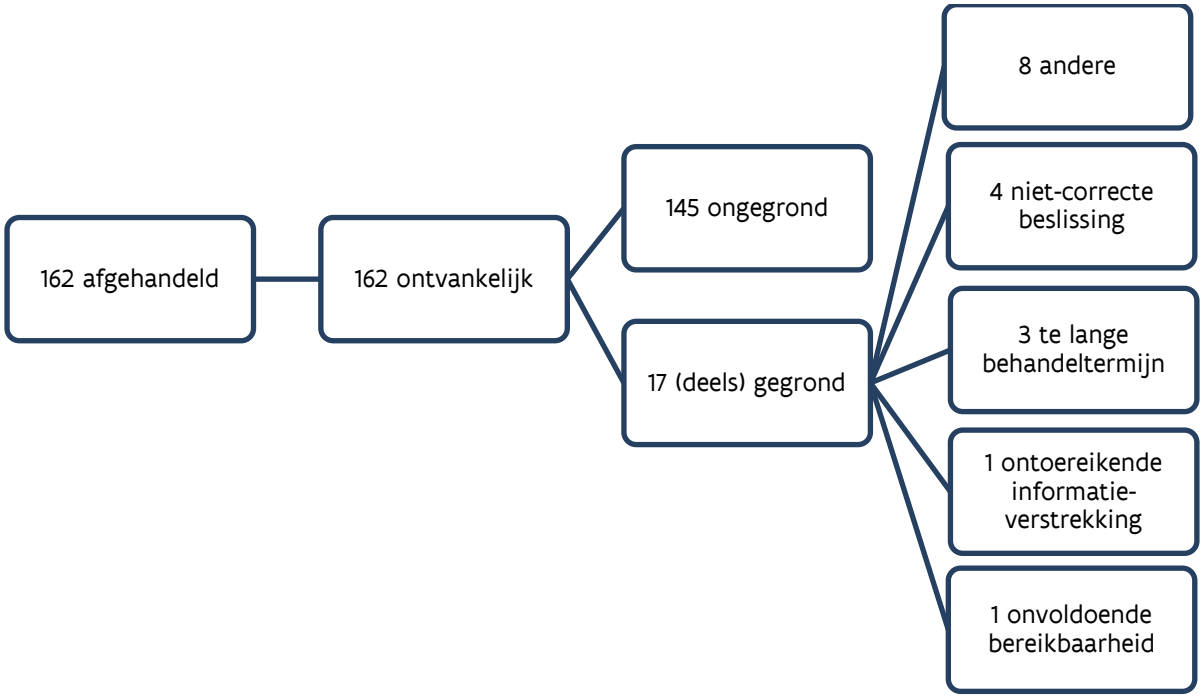
evolutie aantal ingediende klachten registratiebelasting



Op het einde van het werkjaar 2018 stonden nog 23 klachten open.

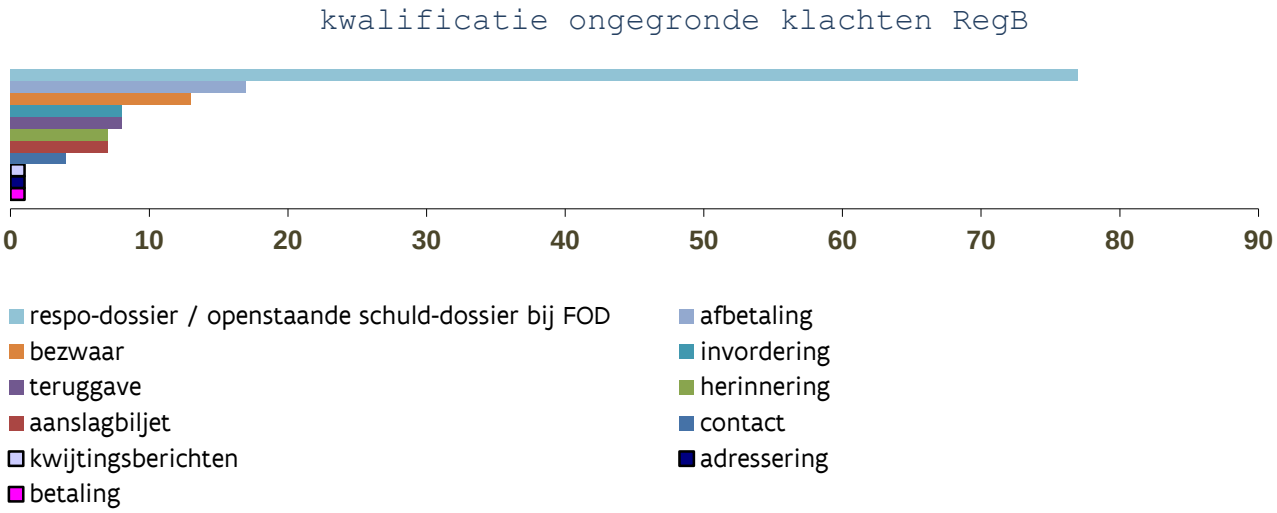
Dit betekent dat in 2018 162 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

162 ontvankelijk → 145 ongegrond + 4 deels gegrond + 13 gegrond.

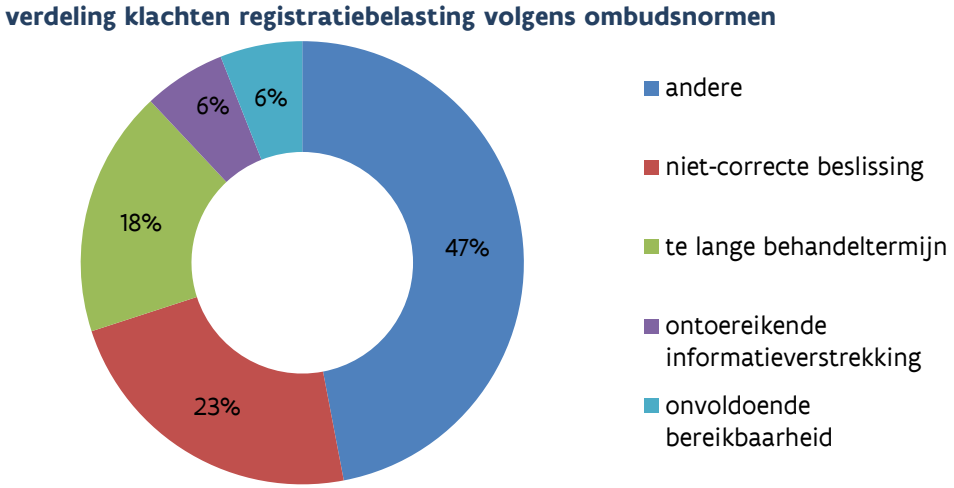


Er waren geen onontvankelijke klachten over de registratiebelasting.

Ongegronde klachten (145):



(Deels) gegronde klachten (17):



a) ombudsnorm **andere**: 8 klachten (6 in 2017)

- 3 klachten ten gevolge problemen met de adressering:

* Verzoeker ontving al geruime tijd brieven van de Vlaamse Belastingdienst op zijn adres maar op naam van een andere persoon die daar niet woont. De brieven werden door verzoeker ongeopend teruggestuurd naar de administratie, maar hij bleef nog steeds dergelijke brieven ontvangen (onder meer registratiebelasting en erfbelasting). De brieven registratiebelasting zijn bij de Vlaamse Belastingdienst allemaal retour gekomen met de melding 'ontvangt de briefwisseling niet op het aangeduide adres'. Deze retours werden bij de dossiers gevoegd, maar nieuwe brieven werden hiervoor niet verstuurd.
De reden dat verzoeker deze brieven kreeg, was het feit dat het huisnummer van de belastingplichtige niet volledig werd vermeld op diens correspondentie (het laatste cijfer ontbrak). Dit bleek een programmatorisch probleem te zijn waarbij voor het verzendadres vroeger maximaal 26 karakters werden voorzien. Dit is nu uitgebreid naar 38 karakters waardoor dit probleem zich niet meer stelt.

* Een advocaat klaagde dat de bezwaarbeslissing foutief werd verstuurd, nl. niet naar zijn mandate maar naar hemzelf en op zijn privéadres en dat er interesten werden aangerekend voor de volledige periode van de bezwaarprocedure.
De beslissing werd inderdaad verkeerdelijk naar het persoonlijk adres van de raadsman verstuurd. Gelet op de vraag om de beslissing naar de belastingplichtige te sturen, werd er een nieuwe beslissing verstuurd waarin dan wel rekening werd gehouden met de opschorting van nalatigheidsinteresten over het betwiste gedeelte vermits men na zes maanden nog geen beslissing had gekregen.

* Verzoekster ontving nog altijd brieven van de Vlaamse Belastingdienst voor een persoon die al meer dan een jaar niet meer op haar adres woont. Dit betrof de ontvangst van afbetalingsfacturen registratie-belasting waarbij de eerste afbetalingsschijf in mei 2017 nog naar het correcte adres werd verstuurd (adres van verzoekster waar de belastingplichtige toen nog woonde). Het adres van de belastingplichtige werd echter in het Rijksregister aangepast op 8/6/2017 maar de afbetalingsfacturen hebben deze officiële adreswijziging dus niet gevolgd.
Naar aanleiding van de klacht werd het adres gecorrigeerd en werd er een nieuw afbetalingsplan ingegeven waarna de facturen naar het juiste adres werden verstuurd.

- 3 klachten handelden over de invordering van registratiebelasting, terwijl eerder werd gereageerd bij de Vlaamse Belastingdienst.

* In twee 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.
Naar aanleiding van de klachten werden de bezwaren afgehandeld (de belasting bleek telkens niet verschuldigd).

* In een derde geval werd door verzoekster en door haar partner een afbetalingsplan aangevraagd bij de Vlaamse Belastingdienst na ontvangst van een laatste herinnering. Op verzoeksters aanvraag werd niet geantwoord. Op de aanvraag van haar partner werd geantwoord dat het dossier werd overgemaakt aan de dienst afbetalingen, dat deze dienst het verder zou verwerken en hem op de hoogte zou houden. Ook hiervoor volgde er echter geen antwoord. Beide dossiers werden wel overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder die een aanmaning verstuurde voor de openstaande bedragen.
Naar aanleiding van de klacht werden de kosten van de gerechtsdeurwaarder kwijtgescholden en terugbetaald aan verzoekster en aan haar partner.

- 1 klacht over het niet-uitgeoefende hoorrecht:

* Verzoekers bezwaar werd afgewezen omdat de argumenten niet werden aanvaard als overmacht. Er werd in het bezwaar echter ook gevraagd om te worden gehoord wat hier in eerste instantie niet was gebeurd. Naar aanleiding van verzoekers reactie werd vooralsnog een hoorzitting georganiseerd en zo de mogelijkheid geboden om de situatie te komen toelichten. De aangevoerde argumenten zijn tijdens de hoorzitting opnieuw aan bod gekomen maar hadden geen invloed op de beslissing.

- 1 klacht over het niet-bekijken van opgestuurde bewijsstukken:

* Verzoekster ontving op 16/3/2018 een aanslagbiljet omdat niet was voldaan aan de voorwaarden voor klein beschrijf en abattement. Ze diende bezwaar in omwille van verborgen gebreken en problemen bij de verbouwing. Er was een telefonisch contact met de dossierbehandelaar en de belastingplichtige zou nog extra bewijsmateriaal doorsturen in verband met de verborgen gebreken. Verzoekster heeft hierover vervolgens op 2/9/2018 een mail gestuurd aan de dossierbehandelaar en via WeTransfer ook extra foto's. Het bezwaar werd afgewezen op 3/9/2018 omdat de ingeroepen overmacht niet wordt aanvaard. Achteraf bleek echter dat de foto's via WeTransfer niet werden bekeken (verzoekster had daarvan een melding gekregen van WeTransfer).
Niettegenstaande het bezwaar terecht werd afgewezen vormt het toch een vreemd beeld ten opzichte van de belastingplichtige dat de bijlagen nooit werden geopend. De stukken in de bijlage bleken echter niet van die aard te zijn dat er een andere beslissing zou zijn genomen.

b) ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 4 klachten (2 in 2017)

* Verzoeker ontving op 5/12/2017 een aanslagbiljet registratiebelasting omdat niet was voldaan aan de voorwaarden voor het behoud van het (bij-)abattement en van het verlaagd tarief voor klein beschrijf omdat hij het aangekochte goed niet had bewoond, terwijl hij wel degelijk tijdig en lang genoeg zijn domicilie heeft gevestigd op het adres van het aangekochte pand en dat deze gegevens ook beschikbaar waren in het Rijksregister.
Bleek dat er bij nazicht van de voorwaarden een fout was gebeurd bij het verwerken van het dossier. Verzoeker had immers inderdaad aan de voorwaarden voldaan maar de mede-eigenaar niet. Het aanslagbiljet was dus voor die andere mede-eigenaar bedoeld maar werd per vergissing naar verzoeker gestuurd.
Naar aanleiding van de klacht werd er een bezwaar geregistreerd en werd aan verzoeker gemeld dat hij dit aanslagbiljet niet verschuldigd is.

* De notaris ontving op 18/5/2018 een aanslagbiljet schenkbelasting waarbij een bedrag van 396 euro werd aangerekend. Dit betrof de schenking van roerende goederen waarbij bij 'Fiscale informatie' het juiste bedrag werd vermeld door de notaris, nl. 396.000 euro, maar dat door de dossierbehandelaar dus foutief werd berekend.
Naar aanleiding van de klacht werd er een bezwaar geregistreerd en heeft de notaris nieuwe aanslagbiljetten gekregen voor de bijkomende rechten.

* Verzoekster klaagde dat ze de kosten van de gerechtsdeurwaarder moest betalen, terwijl haar bezwaar eerder werd ingewilligd door de Vlaamse Belastingdienst.
Er werd pas een bezwaarschrift ingediend nadat de gerechtsdeurwaarder reeds verschillende invorderingsstappen had genomen. Het bezwaar werd inderdaad ingewilligd omdat het een foute berekening van de administratie betrof en in de beslissing stond vermeld dat er niets meer verschuldigd was en dat de Vlaamse Belastingdienst het betrokken dossier als afgehandeld beschouwde.
De dossierbehandelaar heeft echter aan de gerechtsdeurwaarder foutievelijk laten weten dat het bezwaarschrift werd afgewezen als laattijdig en dat de invordering mocht worden hernomen voor het nog openstaande bedrag + kosten van de gerechtsdeurwaarder + nalatigheidsinteresten.
Naar aanleiding van de klacht werd aan de gerechtsdeurwaarder de opdracht gegeven om het betaalde bedrag terug te storten. De kosten waren immers effectief niet meer verschuldigd door de inwilliging van het bezwaar.

* Verzoekster heeft in februari 2017 samen met haar ouders een appartement en garage aangekocht en ze vroeg de toepassing van het verlaagd tarief voor klein beschrijf voor het appartement. Er werden hiervoor aanslagbiljetten verstuurd ten laste van de ouders (berekend aan 10%) en ten laste van verzoekster (appartement én garage aan 5%). De aanslagbiljetten werden betaald door de notaris en de notaris diende bezwaar in omdat het klein beschrijf enkel van toepassing is op het appartement en niet op de garage. Het bezwaar werd ingewilligd en ten laste van verzoekster was er een bijheffing verschuldigd van 562,50 euro. In plaats van dat er 1 aanslagbiljet werd verstuurd voor het bedrag van 562,50 euro, werden er echter 2 aanslagbiljetten verstuurd: ten laste van de vader (125,00 euro) en ten laste van verzoekster (1.125,00 euro), voor een totaal van 1.250,00 euro. Deze aanslagbiljetten werden betaald door de belastingplichtigen zelf. Omdat er echter slechts 562,50 euro verschuldigd was en er 1.250,00 euro werd betaald, was er 687,50 euro teveel betaald en dit bedrag werd op 13/8/2018 terugbetaald aan de notaris (en niet rechtstreeks aan de belastingplichtigen). Voorts werd deze teruggave niet aangeboekt op de nieuwe aanslagbiljetten maar op het initiële aanslagbiljet van verzoeksters ouders waardoor er hiervoor een tekort was van 687,50 euro. Er werd voor dit bedrag op 14/9/2018 een herinnering gestuurd aan de notaris en op 16/11/2018 een laatste herinnering aan de ouders.
Ondertussen werden de juiste aanboekingen doorgevoerd waardoor er geen openstaande schuld meer is.

c) ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 3 klachten (11 in 2017)

* Verzoeker vroeg de teruggave van registratiebelasting in de akte van verkoop van zijn onroerend goed wegens de wederverkoop binnen de 2 jaar.
De Vlaamse Belastingdienst ontving deze geregistreerde akte op 22/8/2017. Het aanslagbiljet registratiebelasting voor de kopers werd een maand later verstuurd aan de notaris. Er werd echter geen

teruggavedossier geregistreerd, zoals gevraagd door de verkoper. Dit gebeurde pas naar aanleiding van een reactie van de notaris waarna een brief over de teruggave werd opgesteld op 5/9/2018 en de teruggave enkele weken later werd uitgevoerd.

* Verzoeker vroeg de teruggave van de registratiebelasting in de akte van verkoop van zijn onroerend goed wegens meeneembaarheid.
De Vlaamse Belastingdienst ontving deze geregistreerde akte op 23/3/2018. Het aanslagbiljet registratiebelasting voor de kopers werd twee weken later verstuurd aan de notaris. Er werd echter geen teruggavedossier geregistreerd, zoals gevraagd door de verkoper. Dit gebeurde pas naar aanleiding van een reactie van de burger waarna een brief over de teruggave werd opgesteld op 17/12/2018.

* Verzoeksters afbetalingsaanvraag van de registratiebelasting werd ontvangen op 6/6/2017. Het dossier werd echter gesloten zonder dat er hiervoor een ontvangstmelding of antwoord werd verstuurd. Het dossier werd heropend na reactie en er werd in oktober 2018 een afbetalingsplan toegekend.

d) ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 1 klacht (4 in 2017)

* Verzoeker diende bezwaar in en vroeg om te worden gehoord; tijdens de hoorzitting kwamen vooral de verbouwingswerken ter sprake. Hij bezorgde na de hoorzitting nog een uitgebreid bezwaar waarin ook andere argumenten werden aangehaald en waarin overmacht werd ingeroepen.
In de beslissing werd echter enkel het argument van de verbouwingswerken besproken en niet de argumenten die later werden toegevoegd. Deze hadden ook moeten worden beantwoord want zolang de beslissing niet is gevallen kan het bezwaar worden aangevuld met nieuwe bezwaren.
Naar aanleiding van de klacht werd door de Vlaamse Belastingdienst via een aparte brief nog geantwoord op de andere argumenten.

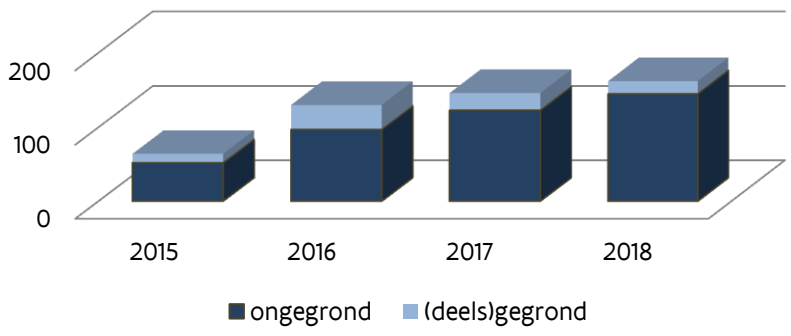
e) ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid**: 1 klacht (geen klachten in 2017).

* Verzoeker trachtte op zaterdag 6/1/2018 via het contactformulier een digitaal bezwaar in te dienen tegen zijn aanslagbiljet registratiebelasting, maar dat lukte niet. Hij probeerde het bezwaar dan in te dienen via fax, maar dat lukte ook niet.
Er zijn toen inderdaad problemen geweest met de website en de fax was op dat moment ook niet bereikbaar.
6/1/2018 was voor verzoeker de uiterste datum om bezwaar in te dienen. Naar aanleiding van de klacht werd 6/1/2018 aanvaard als indieningsdatum, gelet op de problemen bij het indienen.

f) De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2018 niet toegekend (evenmin in 2017).

- 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 0,0417%.

We stelden in 2018 een procentuele daling vast van het aantal (deels) gegronde klachten: voor 10,49% van de ontvankelijke klachten over de registratiebelasting werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 15,75% in 2017.

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 2018 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 217.097 individuele aanslagbiljetten erfbelasting, 10.256 herinneringen en 4.146 laatste herinneringen.

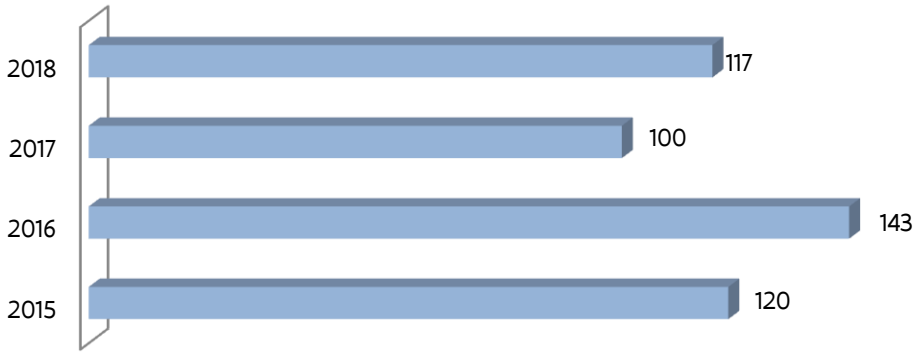
  872 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

  De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2018 3.426 bezwaarschriften en handelde 4.223 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2017 stonden nog 8 klachten open, die werden afgesloten in 2018.

  De klachtendienst ontving in 2018 117 klachten over erfbelasting, wat neerkomt op een stijging met 17% ten opzichte van 2017; zie onderstaande grafiek:

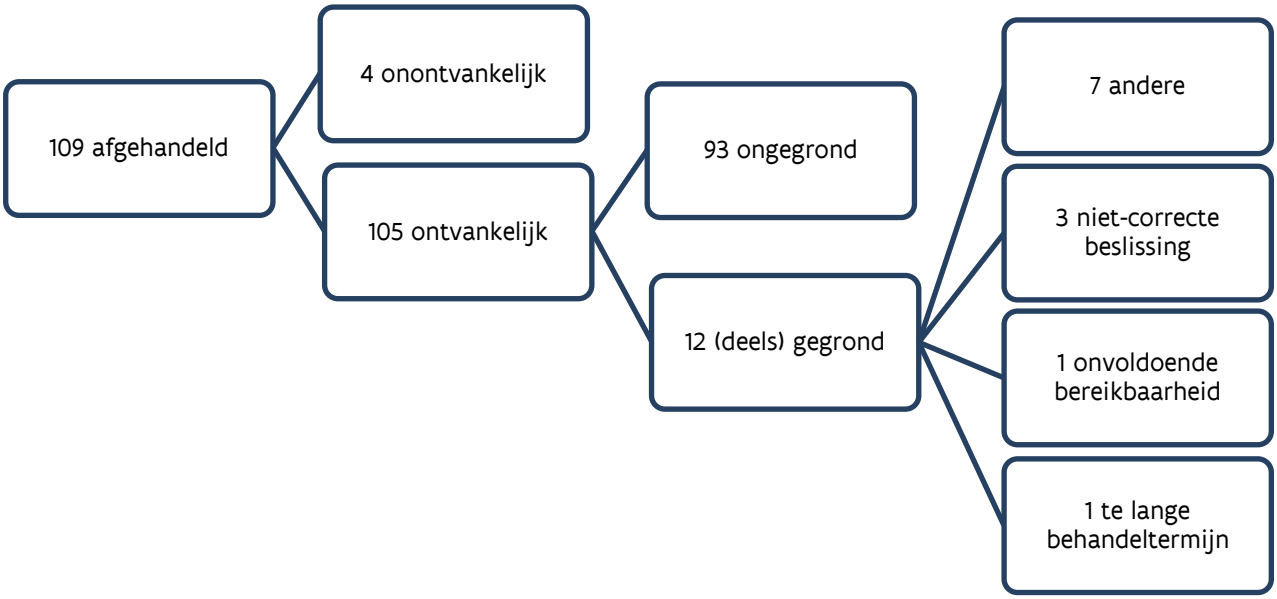
evolutie aantal ingediende klachten erfbelasting



Op het einde van het werkjaar 2018 stonden nog 16 klachten open.

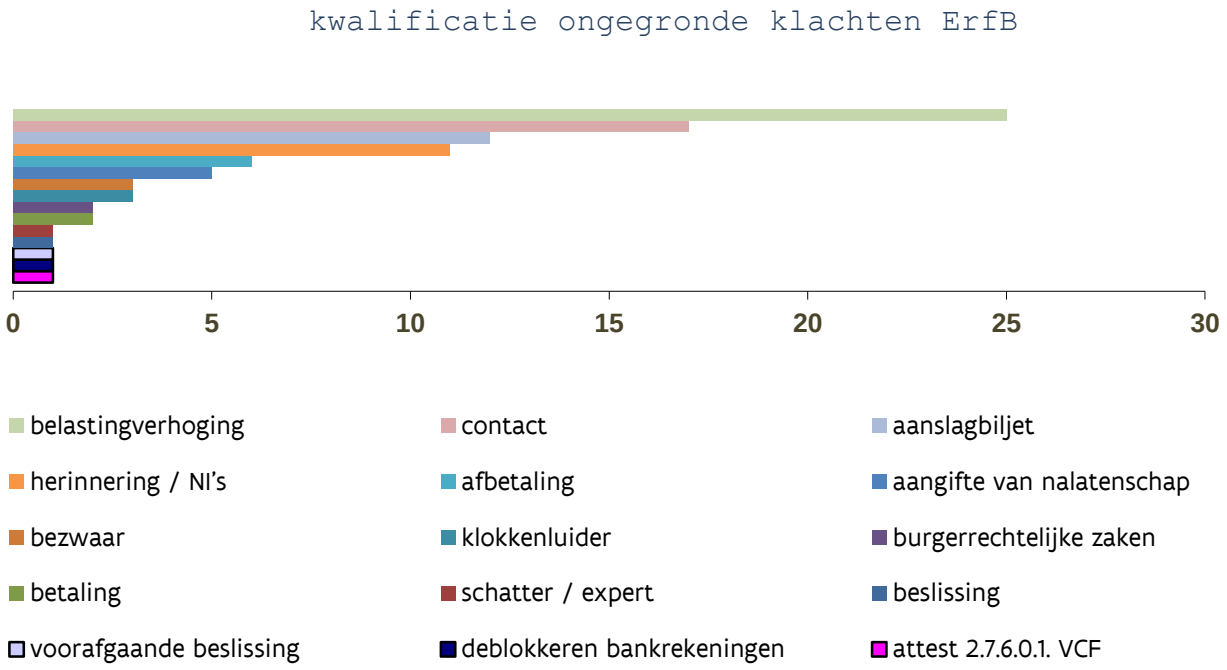
Dit betekent dat in 2018 109 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

4 klachten onontvankelijk + 105 ontvankelijk → 93 ongegrond + 2 deels gegrond + 10 gegrond.



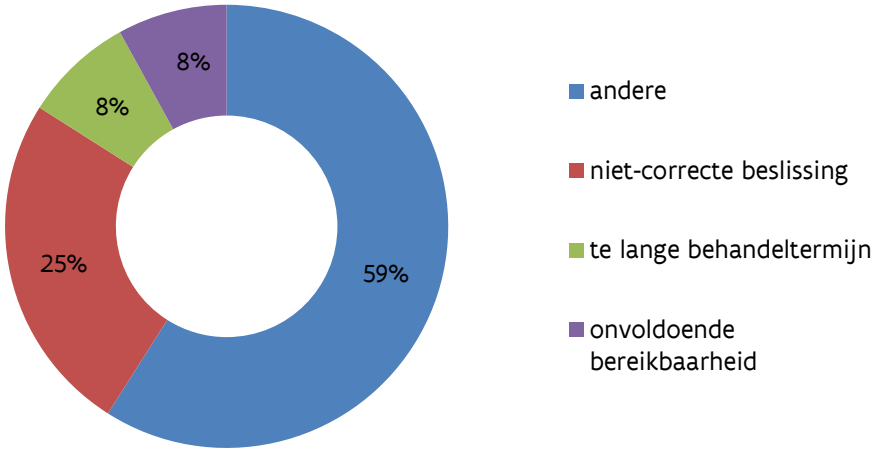
We verklaarden 4 klachten over de erfbelasting onontvankelijk omdat er bij 3 klachten een jurisdictioneel beroep aanhangig was gemaakt tegen een beslissing van de Vlaamse Belastingdienst en omdat 1 klacht anoniem werd ingediend. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (93):



(Deels) gegronde klachten (12):

verdeling klachten erfbelasting volgens ombudsnormen



a) ombudsnorm **andere**: 7 klachten (3 in 2017)

- 4 klachten over de adressering van de aanslagbiljetten erfbelasting (keuze van woonplaats in de aangifte van nalatenschap):

∗ Verzoekster ontving op 16/3/2018 een aanslagbiljet erfbelasting ten laste van haar tante, terwijl dit foutief aan haar werd toegestuurd en zij haar eigen aandeel in deze nalatenschap eerder had betaald. Het betrof een nalatenschap met verschillende aangiften waaronder een individuele aangifte van de tante met woonstkeuze bij de tante zelf. Het aanslagbiljet werd dus naar een andere erfopvolger gestuurd in plaats van naar de belastingplichtige zelf op diens adres van woonstkeuze.
Naar aanleiding van de klacht werd er een nieuw aanslagbiljet voor de tante verstuurd, op het juiste adres.

∗ Verzoeker klaagde dat zijn broer de enige van de zeven erfgenamen was die op de hoogte werd gebracht van de te betalen erfbelasting en dat zij nu via de broer herinneringen hadden gekregen.
In de aangifte werd woonstkeuze gedaan bij een van de zussen en niet bij die broer. De aanslagbiljetten werden echter allen naar de broer gestuurd en dus niet naar de persoon / het adres waar woonstkeuze was gedaan. De aanslagbiljetten werden nadien betaald; er was geen nalatigheidsinterest verschuldigd.

∗ De notaris diende bezwaar in tegen het aanslagbiljet erfbelasting en kreeg de melding dat er een nieuw aanslagbiljet zou worden verzonden voor het resterende / bijkomende bedrag. Ten gevolge deze herberekening na bezwaar werd er een overzicht van de te betalen erfbelasting met de overeenkomstige aanslagbiljetten naar een van de erfopvolgers gestuurd terwijl dit -net zoals het eerste aanslagbiljet- naar de notaris had moeten zijn omdat in de aangifte keuze van woonplaats werd gedaan bij de notaris en niet bij die erfopvolger. De bijkomende aanslagbiljetten werden wel tijdig betaald; er was geen nalatigheidsinterest verschuldigd.

∗ Verzoekster klaagde dat de aanslagbiljetten van haar zus en haarzelf aan haar broer werden toegestuurd, terwijl het twee afzonderlijke aangiften betrof (van haar zus en haarzelf enerzijds en van haar broer anderzijds) omdat er familiale problemen zijn. Door de toezending aan haar broer moest ze nu nalatigheidsinterest betalen wegens laattijdige betaling.
In de aangifte van de zussen werd woonstkeuze gedaan bij een van de zussen (en niet bij die broer). De aanslagbiljetten werden op 20/7/2018 echter allen naar de broer gestuurd waarbij dus geen rekening werd gehouden met de 2 afzonderlijke aangiften / 2 afzonderlijke adressen van woonstkeuze.
Naar aanleiding van de klacht werd de nalatigheidsinterest kwijtgescholden en terugbetaald.

- 3 klachten over de beslissing / de aangerekende nalatigheidsinterest /de taxatie:

∗ De notaris klaagde over de afwijzing van een bezwaar terwijl het bewijs zou zijn geleverd dat de bedragen

van de schenking nooit van de rekeningen zijn gehaald waardoor het actief van de nalatenschap moest worden verminderd.
Uit het dossier bleek dat een deel van de geschonken bedragen zich op datum van overlijden inderdaad nog altijd op de rekeningen bevonden en dat deze dus in mindering konden worden gebracht voor de berekening van de erfbelasting. Voor de overige rekeningen waren er evenwel geen bewijzen op het moment dat de beslissing werd genomen.
Naar aanleiding van de klacht werd de beslissing aangepast en werden de rechten herberekend. Bij de vermelding van de verschuldigde sommen werd er toen echter geen rekening gehouden met de opschorting van de nalatigheidsinterest over het betwiste gedeelte als men na zes maanden nog geen beslissing heeft gekregen. Dit hebben we dan ook nogmaals voorgelegd waarna de nalatigheidsinterest werd herberekend en herleid tot een lager bedrag.

* Verzoekster ontving op 24/1/2018 een brief over een ambtshalve aanslag waarbij aanvullende rechten en een belastingverhoging zou worden aangerekend omdat een onroerend goed niet werd aangegeven. Men had tot 26/2/2018 de tijd om hiertegen te reageren. De notaris heeft vervolgens via e-mail gereageerd dat het goed al voor het overlijden was verkocht en de dossierbehandelaar antwoordde dat er nog een som moest worden bewezen aan de hand van rekeninguittreksels en dit ten laatste op 5/3/2018. Op 28/2/2018 werden bijkomend rekeninguittreksels bezorgd, maar de dossierbehandelaar had al op 26/2/2018 ambtshalve getaxeerd waardoor de bijkomende stukken niet meer konden worden onderzocht door de dienst taxatie.
De Vlaamse Belastingdienst bevestigde ons dat de dossierbehandelaar hier te vroeg definitief had getaxeerd. We hebben de bijkomende stukken laten onderzoeken via bezwaar en dat bezwaar werd ingewilligd door de administratie.

* Het bezwaar van de notaris tegen de aanrekening van de belastingverhoging wegens laattijdige indiening van de aangifte van nalatenschap werd afgewezen in augustus 2018 met de korte motivatie dat door de belastingplichtige onvoldoende bewijs werd geleverd dat hij niet in fout was.
Het betrof nochtans een complexe nalatenschap waarbij de erfgenamen pas na de indieningstermijn op de hoogte waren van hun hoedanigheid van erfgenaam. Dergelijke dossiers dienen geval per geval te worden bekeken en desgevallend te worden voorgelegd aan / besproken met de leidinggevende. In dit dossier werden geen bewijsstukken opgevraagd en werd het bezwaar afgewezen zonder dat de specifieke argumenten werden weerlegd.
Naar aanleiding van de klacht werd het dossier heropend en werden er in december 2018 aan de notaris bewijsstukken opgevraagd om te kunnen beoordelen of er al dan niet sprake is van onwetende erfgenamen.

b) De ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 3 klachten (1 in 2017).

* De notaris reageerde tegen een negatieve beslissing en meldde dat deze beslissing gebaseerd was op foute, valse informatie van de Vlaamse Belastingdienst. Het bezwaar werd nl. afgewezen omdat het bewijs van de leningsovereenkomst niet werd bezorgd en dat het aangereikte stuk niet kon worden beschouwd als een authentieke akte.
De kredietakte was echter veel eerder bezorgd aan taxatie, maar was volgens de dossierbehandelaar van het bezwaar geen officieel document. Het aangereikte stuk was nl. niet de ontwerpakte doch wel de uitgifte van de authentieke akte (met relaas), wat effectief een officieel document is want notarissen mogen deze afschriften thans ook aanbieden ter registratie en ter overschrijving in de registers van de hypotheek-bewaarder. Bovendien bleek dat taxatie met deze kredietakte reeds rekening had gehouden bij de berekening. De motivatie van de beslissing was dan ook niet relevant.
Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst op 16/7/2018 een nieuwe beslissing genomen met een aangepaste motivatie waarom het bezwaar niet kon worden ingewilligd. Het was voor de notaris echter nog steeds onduidelijk waarom het bezwaar werd afgewezen omdat hij in zijn bezwaar verwees naar de polis schuldsaldoverzekering die in de aangifte werd vermeld onder de rubriek fictiebepaling 2.7.1.0.6. In de beslissing (en ook op het aanslagbiljet) werd echter niet toegelicht dat de schuldsaldoverzekering ook als fictieartikel werd geweerd.
De Vlaamse Belastingdienst heeft de beslissing nadien nog verduidelijkt aan de notaris.

* Het bezwaar van de notaris werd op 11/6/2018 onontvankelijk verklaard omdat het laattijdig was ingediend. Een vraag om kwijtschelding van de nalatigheidsinterest werd een maand later wel ingewilligd.

De beslissingen spraken elkaar tegen omdat er enerzijds bij de behandeling van het bezwaar vanuit werd gegaan dat men het aanslagbiljet heeft ontvangen maar niet tijdig heeft gereageerd en er anderzijds bij de behandeling van het verzoek tot kwijtschelding van de nalatigheidsinterest vanuit werd gegaan dat men te goeder trouw heeft gehandeld / het aanslagbiljet niet heeft ontvangen. Een verzoek tot ambtshalve ontheffing kreeg van de Vlaamse Belastingdienst echter ook een negatief antwoord.
We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat het bezwaar werd ingediend naar aanleiding van de ontvangst van de herinnering en dat uit de correspondentie met de notaris niet kon worden afgeleid dat het aanslagbiljet wel degelijk werd ontvangen. De Vlaamse Belastingdienst heeft vervolgens beslist om het bezwaar toch ontvankelijk te verklaren en in onderzoek te nemen; er werden bewijsstukken opgevraagd aan de notaris.

* De voorlopig bewindvoerder van de belastingplichtige ontving op 13/7/2018 een herinnering voor de betaling van een bedrag van 2.368,04 euro aan nalatigheidsinterest. Het aanslagbiljet erfbelasting werd eerder verstuurd op 13/3/2018 en was te betalen voor 13/5/2018; de nalatigheidsinterest liep vanaf 1/6/2018. Hij diende bezwaar in omdat het bedrag tijdig werd betaald op 31/5/2018 en dat de bankdirecteur hem had meegedeeld dat de overschrijving was gebeurd met valutadatum op die dag, zodat er geen probleem was.
Het bezwaar werd afgewezen omdat de betaling werd ontvangen op 1/6/2018. Er volgde nadien nog een hele discussie met de dossierbehandelaar en verzoeker bezorgde ook een bevestiging van ING dat ze het geld op 31/5/2018 hadden ontvangen. De dossierbehandelaar liet verzoeker weten dat dit werd besproken met de leidinggevende, maar dat de bevestiging van ING niet van tel was. Ondertussen was de invorderingsprocedure verdergelopen en was er een laatste herinnering verstuurd en een aanmaning door de gerechtsdeurwaarder.
We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst en gewezen op de bevestiging van ING die strijdig was met de datum van registratie van betaling. Bleek dat er zich een technisch probleem had voorgedaan bij de gegevensuitwisseling voor de betaling, dat de valutadatum van de betaling wel degelijk 31/5/2018 moest zijn wat betekende dat er hiervoor geen nalatigheidsinterest verschuldigd was. De nalatigheidsinterest en de kosten die werden betaald aan de gerechtsdeurwaarder werden dan ook integraal teruggestort.

c) ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 1 klacht (15 in 2017)

* Het betrof een bezwaar tegen de aangerekende belastingverhoging dat werd ontvangen op 10/10/2016 en afgehandeld (afgewezen) op 25/4/2018. De norm van maximaal 6 maanden voor de behandeling van een bezwaar werd dus geschonden.

d) ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid:** 1 klacht (eveneens 1 klacht in 2017).

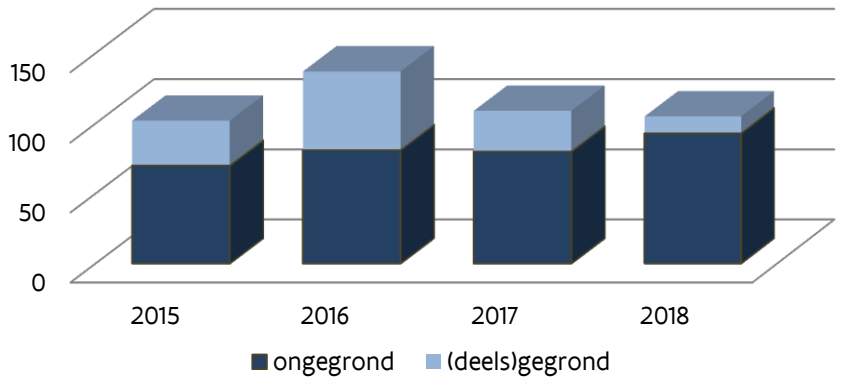
* Verzoeker probeerde medio december 2017 verschillende malen een aangifte van nalatenschap in te dienen via het contactformulier, maar hij kreeg steeds een foutmelding. Dit was te wijten aan problemen met de VFP-webservices.

e) De ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking** werd in 2018 niet toegekend (9 in 2017)

f) De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2018 niet toegekend (evenmin in 2017).

- 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 0,0539%.

We stelden in 2018 een sterke procentuele daling vast van het aantal (deels) gegronde klachten: voor 11,43% van de ontvankelijke klachten over de erfbelasting werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 26,61% in 2017

6.5 Andere

- De klachtendienst ontving in 2018 81 klachten over de sector 'andere' (64 klachten in 2017).

  - 77 van deze klachten waren **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.

  - 3 klachten over de werking van het boekhoudkantoor van het departement Financiën en Begroting waren ongegrond.

  - 1 klacht betrof eerder een melding van een notaris dat er vermoedelijk op ongeoorloofde wijze werd geprobeerd om vertrouwelijke inlichtingen te bekomen van de Vlaamse Belastingdienst. We hebben de brief overgemaakt aan de veiligheidsconsulent van het beleidsdomein Financiën en Begroting om dit intern te bekijken en desgevallend op te nemen met de Vlaamse Belastingdienst.

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 eigenaar 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 aanslagbiljet worden verstuurd.

Er werden in 2018 27.179 aanslagbiljetten verstuurd.

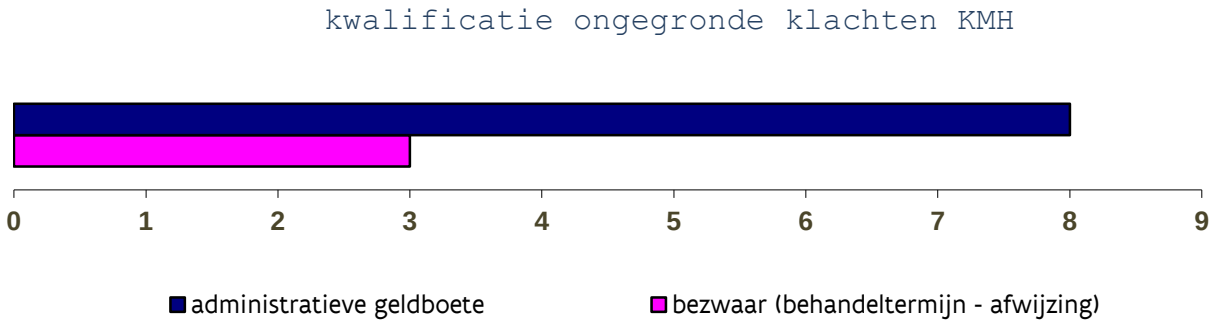
- De klachtendienst ontving in 2018 9 klachten over de kilometerheffing (34 klachten in 2017).

  Op het einde van het werkjaar 2017 stonden nog 2 klachten open, die werden afgesloten in 2018.

  Dit betekent dat in 2018 **11 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

  11 klachten ontvankelijk → 11 ongegrond.

Ongegronde klachten (11):



6.7 Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen

- In 2018 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 1.294 aanslagbiljetten (op basis van kohierartikel) voor ongeschikt / onbewoonbaar verklaarde woningen.
  Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedroeg het totaal aantal verzonden aanslagbiljetten 1.884.

  De administratie verstuurde in 2018 eveneens 398 herinneringen en 195 laatste herinneringen.

  196 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

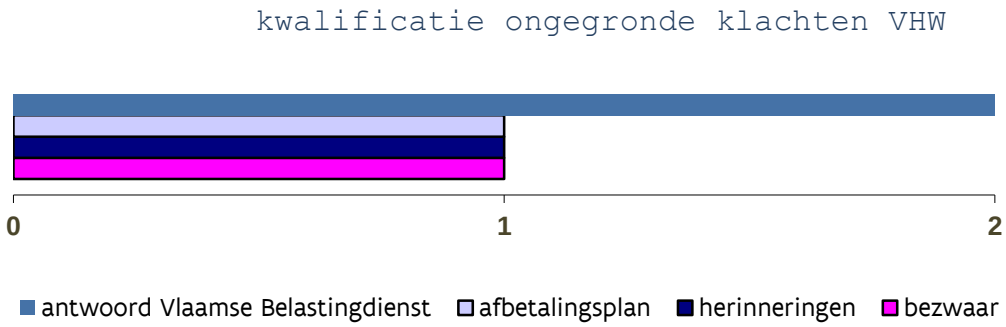
  De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2018 841 bezwaarschriften en nam een beslissing over 817 bezwaren.

- De klachtendienst ontving in 2018 5 klachten over de verkrottingsheffing woningen (8 klachten in 2017).

  Deze **5 klachten werden afgesloten** in 2018 en kregen volgende evaluatie:

  5 klachten ontvankelijk → 5 ongegrond

Ongegronde klachten (5):



6.8 Leegstandsheffing bedrijfsruimten

- In 2018 werden 888 aanslagbiljetten leegstandsheffing bedrijfsruimten (op basis van kohierartikel) verstuurd. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 1.124.

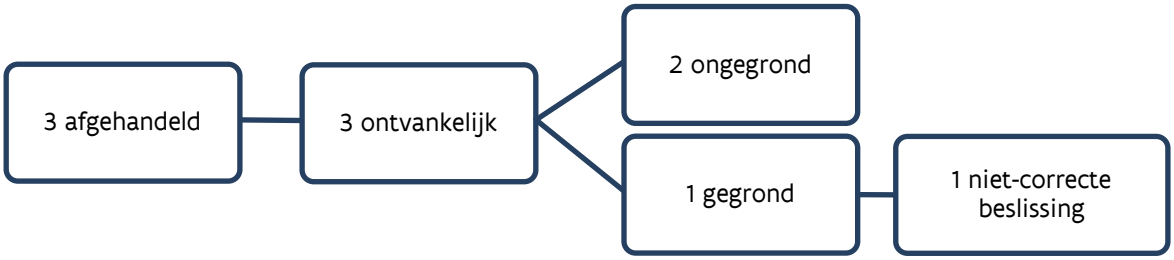
  De administratie verstuurde in 2018 263 herinneringen.

  Er werden in de loop van het jaar 284 bezwaarschriften ingediend. De administratie handelde 286 bezwaarschriften af.

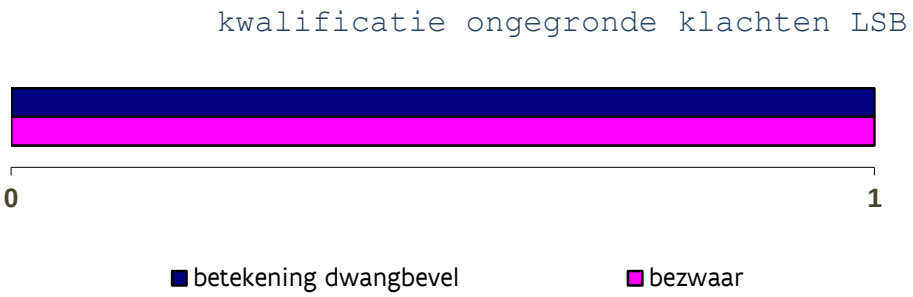
- De klachtendienst ontving in 2018 3 klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten (4 klachten in 2017).

  Deze 3 klachten werden afgesloten en kregen volgende evaluatie:

  3 klachten ontvankelijk → 2 ongegrond + 1 gegrond.



Ongegronde klachten (2):



Gegronde klachten (1):

a) ombudsnorm niet-correcte beslissing: 1 klacht

* Verzoeker ontving eind december 2017 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 blijkbaar was het hier niet opgevallen dat de eigenaarsgegevens niet correct waren.
Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst dit aanslagbiljet op verzoekers naam in ontheffing geplaatst.

6.9 Afdeling Vastgoedtransacties

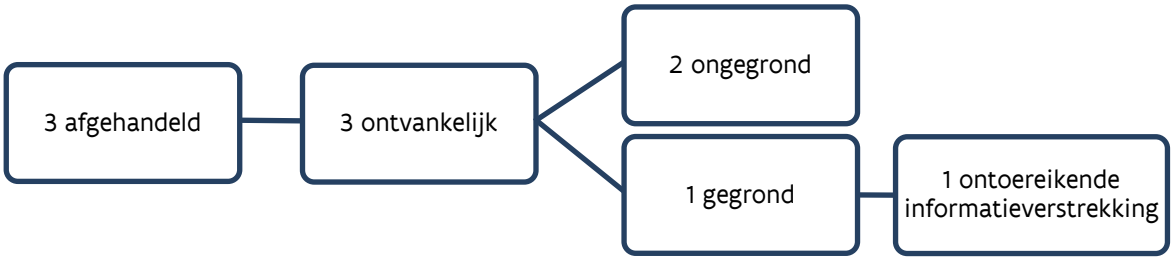
- Ten gevolge de zesde staatshervorming zijn de voormalige federale aankoopcomités ingekanteld bij de dienst vastgoedakten van de Vlaamse overheid. Deze dienst werd als een nieuwe afdeling 'vastgoedtransacties' ondergebracht bij de Vlaamse Belastingdienst.

  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.

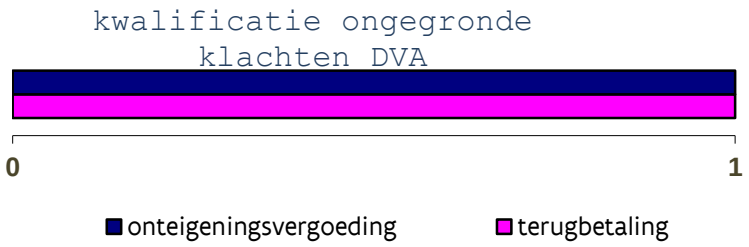
- De klachtendienst ontving in 2018 3 klachten over de afdeling vastgoedtransacties (één klacht in 2017).

  Deze 3 klachten werden afgesloten en kregen volgende evaluatie:

3 klachten ontvankelijk → 2 ongegrond + 1 gegrond.



Ongegronde klachten (2):



Gegronde klachten (1):

a) ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 1 klacht

* Een stad vroeg (na ontvangst van een mail van afdeling vastgoedtransacties over een factuur) op 13/4/2017 via mail naar een overzicht van de lopende rekening en de openstaande dossiers en vroeg wanneer ze voor de afgewerkte dossiers de afrekening mochten verwachten. Op deze mail werd niet geantwoord. De Vlaamse Belastingdienst stuurde op 8/8/2018 wel een aanmaning om openstaande schulden te betalen. De stad vroeg daarop op 13/8/2018 via brief opnieuw naar de afrekening van de afgewerkte dossiers vooraleer de betalingen uit te voeren. Ook deze brief werd niet beantwoord. De Vlaamse Belastingdienst stuurde op 22/8/2018 vervolgens een ingebrekestelling om de openstaande schulden onmiddellijk te betalen of dat anders de procedure van gedwongen invordering zou worden opgestart.
Naar aanleiding van de klacht werden de vragen van de stad op 27/9/2018 via e-mail beantwoord door de afdeling Vastgoedtransacties en werd de betaalperiode van de openstaande factuur ruim verlengd om de betaling nog in orde te laten stellen.

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 samenwerkings-akkoord afgesloten.

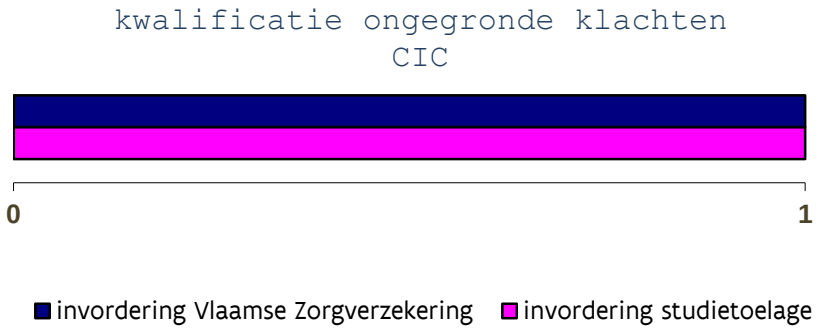
  Zo werden betreffende de samenwerking met de Vlaamse Sociale Bescherming 18.153 dossiers overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

- De klachtendienst ontving in 2018 2 klachten over de centrale invorderingscel (1 klacht in 2017).

  Deze **klachten werd afgesloten** en waren ongegrond:

  2 klachten ontvankelijk → 2 ongegrond.

Ongegronde klachten (2):



6.11 Planbatenheffing

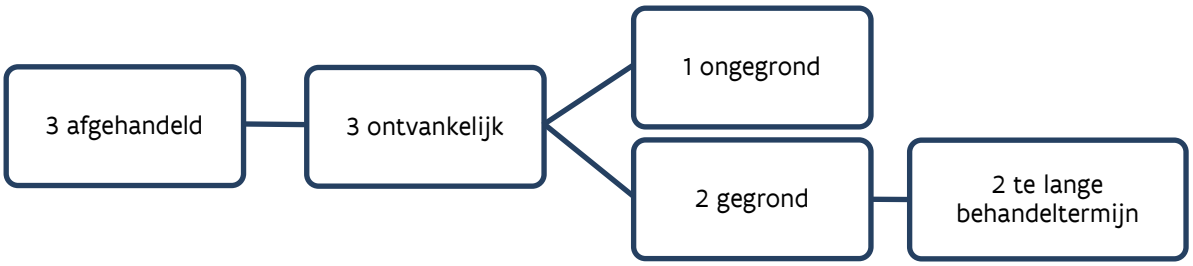
- De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2018 852 originele aanslagbiljetten inzake de planbatenheffing. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten werden 1.308 aanslagbiljetten verstuurd.

  De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2018 417 bezwaren en handelde in de loop van 2018 620 bezwaren af.

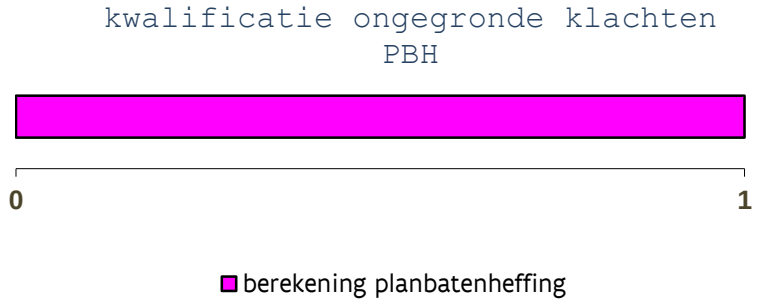
- De klachtendienst ontving in 2018 2 klachten over de planbatenheffing en handelde er 3 af (de 2 klachten van 2018 en 1 klacht van eind 2017 die nog openstond).

  Deze 3 klachten werden afgesloten en kregen volgende evaluatie:

  3 klachten ontvankelijk → 1 ongegrond + 2 gegrond.



Ongegronde klachten (1):



Gegronde klachten (2):

a) ombudsnorm te lange behandeltermijn: 2 klachten

Beide klachten handelden over het uitblijven van een beslissing over een bezwaar dat werd ingediend in februari en in maart 2017.

In het ene geval werden er inlichtingen opgevraagd bij de gemeente en in het andere geval bij het Departement Omgeving, maar de gevraagde informatie bleef lange tijd uit.

Na ontvangst van de informatie werden de bezwaren afgewerkt: de beslissingen dateren respectievelijk van februari 2018 en van december 2018.

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 2018 één klacht over de dienst derdengeschillen (geen klachten in 2017). Deze klacht over het loonbeslag was ongegrond.

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

7.1 Natraject aanbevelingen 2017 van de Vlaamse Ombudsdienst

Hieronder volgt de bespreking van enkele aandachtspunten uit het jaarverslag 2017 van de Vlaamse Ombudsdienst:

- i.v.m. de registratiebelasting, meer bepaald ingeval van aanslepende renovaties:
"Ondertussen staat een hervorming in de steigers, die een eenvoudige belastingvermindering biedt voor alle gezinswoningen, maar wel op voorwaarde van domicilie binnen de 2 jaar (een jaar minder dan nu bij klein beschrijf). Alleen voor een specifieke energetische renovatie krijg je 5 jaar de tijd, niet voor algemene werken aan de gezinswoning. Kan een langere domicilietermijn ook daar gelden of kan je je in regel stellen zonder belastingverhoging? De ombudsman beveelt aan om in de parlementaire voorbereiding te kijken naar die situatie waarbij kopers gaandeweg vaststellen dat hun renovatie van de gezinswoning de domiciliedeadline niet haalt."

Reactie van de Vlaamse Belastingdienst:

Bij decreet van 18/05/2018 houdende wijziging van de Vlaamse Codex Fiscaliteit van 13 december 2013, wat betreft de hervorming van het verkooprecht en vereenvoudigingen in de registratiebelasting, werd het verlaagd tarief van 7% ingevoerd. Hierbij besliste de decreetgever dat een van de voorwaarden om van het verlaagd tarief te kunnen genieten is dat de belastingplichtige zijn inschrijving in het bevolkingsregister of het vreemdelingenregister moet nemen op het adres van de aangekochte woning binnen de twee jaar na de datum van de authentieke aankoopakte. In de memorie van toelichting wordt overigens expliciet gesteld dat de decreetgever ervoor opteert om in dit geval de domicilievoorwaarde van het klein beschrijf over te nemen daar waar de voorwaarden voor het verlaagd tarief voor het overige vooral geënt zijn op de voorwaarden van het abattement (voor het abattement geldt de verplichting tot vestigen van de hoofdverblijfplaats en niet tot vestigen van domicilie).

Wanneer blijkt dat drie maanden vóór het verstrijken van de termijnen nog steeds niet voldaan is aan alle voorwaarden, stuurt de Vlaamse Belastingdienst sinds oktober 2018 een herinneringsbrief om de betrokkenen daarop te wijzen. De verwittiging vermeldt ook meteen de mogelijke financiële gevolgen. Op die manier krijgt de belastingplichtige de kans om zijn verbintenissen alsnog na te komen en zo de aanvullende registratiebelasting en belastingverhoging te vermijden. Hij kan zich op dat ogenblik desgevallend ook beroepen op overmacht indien de omstandigheden verhinderen dat tijdig aan de voorwaarden zal voldaan zijn.

- i.v.m. de communicatie / het gebruik van typebrieven:
"De brieven bij de proportionele vermindering van de onroerende voorheffing blijven echter moeilijk te begrijpen.
…
Betere informatie is ook nodig inzake de vermindering van de onroerende voorheffing voor assistentiewoningen… Zeker bij een vermindering op aanvraag moet er voldoende algemene informatie voorhanden zijn, wat nu niet het geval lijkt. "

Reactie van de Vlaamse Belastingdienst:

- Brieven BZWP:

Er werden tijdens de afgelopen maanden al meerdere aanpassingen doorgevoerd aan de brieven voor de proportionele vermindering, zodat ze beter verstaanbaar zijn voor de belastingplichtige. Ook bij de afwijzing van een aanvraag wordt in de motivatie nu meer en gerichter geantwoord op de argumenten die belastingplichtige aanvoert in zijn bezwaar.

Hier zal ook volgend jaar, zeker in kader van dat project "Heerlijk helder", verder aan worden gewerkt.

- Assistentiewoningen:

Het gaat hier om een vrijstelling voor assistentiewoningen en niet om een vermindering. De vrijstelling wordt inderdaad veel gevraagd voor het aanslagbiljet wordt verzonden. We bekijken momenteel intern hoe we zowel de informatieverstrekking als de concrete verwerking kunnen optimaliseren.

- *i.v.m. het vernieuwde Portaal Fiscaliteit*:

"Vlabel gaat verder aan de slag met het vernieuwde Portaal Fiscaliteit, wat binnenkort moet toelaten om ook bezwaardossiers online op te volgen en de beslissing te kunnen lezen, wat discussie over niet ontvangen beslissingen helpt vermijden."

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Het doel van de Portaal Fiscaliteit was om een vernieuwde look-and-feel te creëren en bepaalde functionaliteiten aan te passen of toe te voegen.

Dit jaar zal er eerst verder gewerkt worden aan de optimalisatie van het algemeen contactformulier en de online aangifte (erfbelasting), vervolgens aan de online opvolging van bezwaardossiers.

Tegen eind dit jaar willen we de raadpleging van de dossierstatus realiseren (met voorrang aan de erf- en registratiebelasting). Bijkomend zal het ook mogelijk worden om de bezwaarbeslissing te lezen.

7.2 Natraject aanbevelingen 2017 van de klachtendienst

We hebben in 2017 een aanbeveling geformuleerd 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 meer in het verkeer waren. Na ons aanraden om de nummerplaat bij de DIV vooralsnog te laten schrappen via de politie, gebeurde dit soms met terugwerkende kracht (bijvoorbeeld in geval van een inbeslagname) maar er volgde enkel een herberekening voor het lopende aanslagjaar en dus niet vanaf de maand van schrapping.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

De reden hiervoor is dat de startdatum van een mutatie, zoals die door de DIV wordt doorgegeven, niet altijd correct is. Soms worden er mutaties doorgegeven met als startdatum de datum van inschrijving i.p.v. de datum van de mutatie. Dit zou dan tot gevolg hebben dat er correcties zouden gebeuren voor de ganse levenscyclus van het voertuig in plaats van vanaf de datum van de mutatie.

In het verleden kwam het meermaals voor dat Vlabel een verkeerde wijzigingsdatum doorkreeg, met alle gevolgen vandien. Voorbeeld: net voor de verkoop van een voertuig wordt dat voertuig omgebouwd naar lichte vracht. Ten gevolge hiervan geeft de DIV als datum voor de mutatie de datum van inschrijving i.p.v. de datum van ombouw door. Hierdoor werd de volledige ketting van aanslagen, inclusief de BIV (ten onrechte) herberekend.

Vlabel heeft dit probleem meermaals aangekaart bij de DIV. Vermits deze dienst zelf afhankelijk is van externe bronnen, kan zij de kwaliteit van de aangeleverde data echter niet garanderen.

Omwille van het voorgaande en de grote foutenmarge, is er door Vlabel voor gekozen om bij een mutatie, waarbij Vlabel afhankelijk is van gegevens van de DIV, enkel het lopende aanslagjaar recht te zetten.

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 8 jaar.

	Onroerende voorheffing							
Ombudsnorm / Jaar	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Te lange behandeltermijn	73	48	6	6	7	20	40	39
Ontoereikende informatieverstrekking	12	14	8	7	1	3	6	3
Andere	19	14	6	2	2	2	4	7
Niet-correcte beslissing	16	19	6	7	9	11	19	12
Onvoldoende bereikbaarheid	11	1	5	3	1	0	5	6
Onheuse bejegening	2	0	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 2018 geregistreerd hebben (722) was het hoogste aantal sinds de registratie van klachten vanaf 2002.

Niettegenstaande de vele klachten, noteerden we een procentuele daling van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten. Het merendeel van de klachten was immers niet gegrond.

Toch moet er blijvend aandacht worden besteed aan een stabiel verzendritme van aanslagbiljetten (onder 'te lange behandeltermijn': 19 terechte klachten) en aan de kwaliteit van aanslagbiljetten en van beslissingen ('niet-correcte beslissing: 12 terechte klachten).

	Verkeersbelastingen							
Ombudsnorm / Jaar	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Te lange behandeltermijn	195	59	5	2	1	2	2	0
Ontoereikende informatieverstrekking	75	36	15	9	5	2	6	3
Andere	67	25	10	29	9	4	6	13
Niet-correcte beslissing	10	11	7	4	3	6	2	3

Onvoldoende bereikbaarheid	8	6	1	2	0	0	4	0
Onheuse bejegening	1	2	0	0	0	0	0	0

De verkeersbelastingen worden door de Vlaamse Belastingdienst geïnd vanaf het aanslagjaar 2011. Het aantal klachten viel terug vanaf 2013 maar is na vijf 'stabiele' jaren in 2018 sterk toegenomen (716 klachten).

Niettegenstaande de vele klachten, noteerden we ook voor de verkeersbelastingen een procentuele daling van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten.

Dit aantal kan nog worden verlaagd door een correcte verzending en adressering van aanslagbiljetten (onder 'andere': 7 terechte klachten).

Wat de erfbelasting en de registratiebelasting betreft, toont volgende tabel een overzicht van het aantal (deels) gegronde klachten per ombudsnorm, gedurende de voorbije 4 jaar:

	Erfbelasting					**Registratiebelasting**			
Ombudsnorm / Jaar	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**		**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Te lange behandeltermijn	15	42	15	1		3	8	11	3
Ontoereikende informatie-verstrekking	10	5	9	0		2	12	4	1
Andere	6	5	3	7		1	5	6	8
Niet-correcte beslissing	1	4	1	3		5	8	2	4
Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	1	1		1	0	0	1
Onheuse bejegening	0	0	0	0		0	0	0	0

De erfbelasting en de registratiebelasting worden door de Vlaamse Belastingdienst geïnd vanaf het aanslagjaar 2015. We noteerden voor beide belastingen een toename, weliswaar beperkt in vergelijking met de onroerende voorheffing en met de verkeersbelastingen.

Ook voor de erfbelasting en voor de registratiebelasting noteerden we ondanks de toename van het aantal klachten een procentuele daling van het aantal (deels) gegronde klachten (ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten). Voor beide belastingen is dit te danken aan een snellere verwerking van de ingediende bezwaarschriften en aan een correcte informatieverstrekking.

7.4 Aanbevelingen 2018 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 2018 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 2018 weerspiegelen dan ook voornamelijk de bekommernissen van de burger over de werking van de Vlaamse Belastingdienst.

Alle (deels) gegronde klachten werden ook in 2018 tijdens de driemaandelijkse overlegvergaderingen besproken met de Vlaamse Belastingdienst.
Die klachten hadden voornamelijk betrekking op individuele dossiers die na tussenkomst van de klachtendienst werden rechtgezet door de Vlaamse Belastingdienst.

We hebben voorts twee klachten voorgelegd over de verkeersbelastingen na herinschrijving van een voertuig na een geslachtsverandering. Er werd daarvoor telkens opnieuw BIV aangerekend en soms ook de vergroende verkeersbelasting (in plaats van de oude tarieven die hier goedkoper waren).

Omdat een geslachtsverandering gepaard gaat met de toekenning van een nieuw rijksregisternummer resulteert de verandering van het rijksregisternummer op het kentekenbewijs in principe in een nieuwe nummerplaat, tenzij de DIV een mogelijkheid zou creëren waardoor er bij herinschrijving na geslachts-verandering geen nieuwe nummerplaat meer zou worden toegekend. Als dit echter niet het geval is en er door de Vlaamse Belastingdienst ten gevolge de nieuwe nummerplaat BIV en de vergroende tarieven aan verkeersbelasting worden aangerekend, zal een ontheffing van de BIV en de toepassing van de oude tarieven verkeersbelasting steeds via een bezwaarschrift kunnen worden aangevraagd bij de Vlaamse Belastingdienst.

Wat de registratiebelasting betreft, is de Vlaamse Belastingdienst sinds oktober 2018 gestart met het uitsturen van verwittigingsbrieven aan mensen die bepaalde voordelige tarieven of gunstregimes hebben genoten, maar voorlopig niet aan de voorwaarden blijken te voldoen om dat gunstregime te behouden. Zij riskeren aanvullende registratiebelasting en een belastingverhoging te moeten betalen. Daarom zullen herinneringsbrieven verstuurd worden 3 maanden voor het verstrijken van de deadline. Op die manier hebben belastingplichtigen nog 3 maanden de tijd om hun toestand te regulariseren en zo de aanvullende registratiebelasting en belastingverhoging te vermijden.
De verwittiging vermeldt ook meteen de mogelijke financiële gevolgen: de bijkomend verschuldigde registratiebelasting en de boete.

Wat de erfbelasting betreft, ontvingen we regelmatig klachten over het feit dat de belastingverhoging wegens laattijdige indiening niet werd kwijtgescholden, terwijl men niet wist dat men erfgenaam was en dus een aangifte van nalatenschap had moeten indienen binnen de vier maanden of uitstel had moeten aanvragen.
De Vlaamse Belastingdienst oordeelde vroeger dat de aanvangsdatum voor de termijn van de indiening van de aangifte in zo'n gevallen in principe niet kon worden opgeschort maar heeft naar aanleiding van de klachten het standpunt gewijzigd in die zin dat de indieningsdatum in dergelijke gevallen wel kan worden opgeschort.
In dit verband hebben we een extra aanbeveling geformuleerd, zie hieronder.

Als aanbeveling 2018 formuleren we twee aanbevelingen:

- *1 aanbeveling over de onroerende voorheffing*
nl. dat er steeds minstens zes maanden gelaten wordt tussen de verzending van opeenvolgende aanslag-biljetten.

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 in 2018 echter meermaals vast dat de periode tussen de verzending van twee opeenvolgende aanslagbiljetten kleiner was dan de minimale periode van zes maanden (norm). Dit was dikwijls te wijten aan het feit dat de Vlabel - legger gewijzigd werd vanaf een bepaald aanslagjaar waardoor de blokkering van zes maanden tussen twee opeenvolgende aanslagbiljetten niet werd overgenomen.

Niet alle burgers hebben een financiële buffer om de belasting op korte tijd tweemaal te betalen, ook al

hebben ze het jaar voordien geen aanslagbiljet gekregen. Ze kunnen dan wel een afbetalingsplan krijgen maar riskeren een verhoging van het bedrag omwille van nalatigheidsinterest. Voorts werd er door de Vlaamse Belastingdienst zelf uitdrukkelijk gecommuniceerd over die minimale termijn van zes maanden tussen de verzending van opeenvolgende aanslagbiljetten.

- *1 aanbeveling over de erfbelasting*

nl. dat ingeval van bezwaar tegen de belastingverhoging erfbelasting voor onwetende erfopvolgers er bijkomend specifieke bewijsstukken worden opgevraagd indien de dossierbehandelaar de aangeleverde bewijsstukken onvoldoende acht en dat de motivering bij een negatieve beslissing wordt uitgebreid.

De Vlaamse Belastingdienst heeft betreffende de start van de aangiftetermijn voor onwetende erfopvolgers op de website een standpunt gepubliceerd dat, indien de erfgenamen pas na de indieningstermijn op de hoogte waren van hun hoedanigheid van erfgenaam, de aanvangsdatum voor de termijn van de indiening van de aangifte in dergelijke gevallen kan worden opgeschort.

De betrokken erfgenaam moet dan wel aantonen op welk ogenblik en op welke wijze hij/zij kennis heeft gekregen van het overlijden en/of zijn hoedanigheid van erfgenaam. Dit mag worden aangetoond via alle bewijsmiddelen van gemeen recht, getuigen en vermoedens inbegrepen maar met uitzondering van de eed.

Hoewel geval per geval moet worden bekeken of het standpunt kan worden toegepast, blijkt dat er -voor de dossiers waarover wij klachten hebben ontvangen- nooit bewijsstukken werden opgevraagd die dan wel in aanmerking zouden komen en dat in de negatieve beslissingsbrief steeds dezelfde korte motivering wordt gebruikt, nl. dat er niet werd bewezen dat de belastingplichtige niet in fout was.

Dit frustreert de bezwaarindieners in die mate dat zij klacht indienen omdat zij de beslissing onbegrijpelijk en onrechtvaardig vinden.

Daarom is het wenselijk om voor dergelijke dossiers bijkomend specifieke bewijsstukken op te vragen als de aangeleverde bewijzen ontoereikend zijn en om naast de standaardclausule meer uitgebreid te motiveren waarom het verzoek tot kwijtschelding van de belastingverhoging niet kan worden ingewilligd.

7.5 Verzoening

De meeste klachten die we ontvangen, blijven toch eerder betrekking hebben op de inhoudelijke aspecten van de fiscale dossiers. De burgers zien de klachtendienst in dit verband als een soort van controleorgaan om bijvoorbeeld na te gaan of hun belasting correct werd berekend of om bijvoorbeeld na te kijken of hun bezwaar terecht werd afgewezen. Dit niettegenstaande er een administratieve beroepsprocedure is voorzien (bezwaarprocedure tegen het aanslagbiljet en gerechtelijke procedure tegen een beslissing).

De klachtendienst wijst steeds op deze beroepsprocedures om de burger er attent op te maken dat men de belasting kan betwisten via de geijkte procedures. Bovendien is het geenszins de bedoeling om die beroeps- of jurisdictionele procedures met de daarbij horende dwingende termijnen te doorkruisen.

Wel duiden we in ons antwoord de regelgeving die van toepassing is en leggen het standpunt / de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst uit.

De dossiers waar er volgens ons op een bepaald vlak iets schort, leggen we voor aan en bespreken we met de Vlaamse Belastingdienst. Onze tussenkomst heeft in vele gevallen geleid tot een bepaalde tegemoetkoming aan de burger (zie de inhoudelijke bespreking van alle (deels) gegronde klachten in hoofdstuk 6 van dit jaarverslag), soms zelfs tot een herziening van een administratieve beslissing en dit zonder dat hiervoor een gerechtelijke procedure aan te pas moest komen.

Verzoening wordt trouwens niet enkel bereikt bij klachten die we als gegrond of als deels gegrond kwalificeren. Ook de burgers die een klacht indienen die we als ongegrond beoordelen, krijgen elk apart een duidelijk antwoord op hun vragen en bemerkingen en geven we de reden mee waarom de Vlaamse Belastingdienst volgens ons correct handelt.

Of verzoening in deze gevallen al dan niet wordt bereikt is moeilijker te meten. Soms blijkt dit duidelijk uit de reactie van de burger. Soms blijkt dit onrechtstreeks uit het feit dat de belasting na ons antwoord en

onze verduidelijking wel wordt betaald (terwijl er al een herinnering of een laatste herinnering was verstuurd), dat de Vlaamse Belastingdienst na onze tussenkomst aanslagbiljetten heeft verstuurd, afbetalingsplannen heeft toegekend, nalatigheidsinterest heeft kwijtgescholden, de oude tarieven verkeersbelasting vooralsnog heeft toegepast, dat de burgers hun nummerplaten eindelijk hebben laten schrappen (voor voertuigen die al jaren niet meer in hun bezit waren), ...

De onderstaande cijfers voor 2018 zijn dan ook te lezen als verzoeningen die effectief als dusdanig kunnen worden genoteerd, maar waarvan het werkelijke aantal wellicht hoger ligt:

Sector	Aantal	% (ten opzichte van totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten)
OV	378	59,81
VKB	298	45,71
RegB	67	41,36
ErfB	39	37,14

8 Wat is veranderd / welke veranderingen zijn gepland?

8.1 Overname inning belasting op Automatische Ontspanningstoestellen en belasting op Spelen en Weddenschappen.

Vanaf 1 januari 2019 int de Vlaamse Belastingdienst ook de belasting op Automatische Ontspanningstoestellen (AOT) en op Spelen en Weddenschappen (SW) zelf. Daarmee wordt de laatste overdracht van belastingen uit de vijfde staatshervorming een feit. In 2011 werd de inning van de verkeersbelastingen overgeheveld van de federale FOD Financiën naar de Vlaamse Belastingdienst. In 2015 gebeurde dat voor de registratie- en erfbelasting. Door de opeenvolgende overnames groeide de Vlaamse Belastingdienst van een organisatie met iets meer dan 200 personeelsleden naar een dienst met meer dan 950 personeelsleden. Naar aanleiding van de overnames werd er in de Vlaamse administratieve centra van de provinciehoofdsteden een kantoor van de Vlaamse Belastingdienst geopend, net zoals in de Vlaamse centrumsteden. Het kantoor in Aalst is dé operationele zetel van waaruit miljoenen aanslagbiljetten worden verzonden en reacties worden verwerkt.

Bij de overname van deze twee laatste belastingen wordt de huidige papieren aangifteprocedure vervangen door een digitale aangiftemodule. Via de aangiftemodule kunnen de eigenaars van automatische ontspanningstoestellen en de organisatoren van spelen en weddenschappen in een beveiligde omgeving hun gegevens beheren. De sectororganisaties werden in het najaar uitvoerig gebriefd over welke gevolgen de overname zou hebben. In info- en demosessies werden wijzigingen toegelicht en kon worden ervaren hoe de nieuwe aangiftemodule praktisch werkt.

De belastingplichtigen moeten ten laatste op 31 januari 2019 éénmalig opnieuw een aangifte voor spelen & weddenschappen of de opstelling van toestellen indienen. Op die manier wordt alle data digitaal aangeleverd, en kan de Vlaamse Belastingdienst meteen digitaal van start.

8.2 Vrijstelling van onroerende voorheffing waarbij in een winkelarm gebied handelspanden worden vervangen door woningen.

Met het oog op inbreiding en kernversterking wordt een vrijstelling van de onroerende voorheffing verleend voor winkelpanden (actief of leegstaand) die gelegen zijn in een winkelarm gebied en die omgebouwd worden tot woning.

Voor panden die gelegen zijn in een kernwinkelgebied, wordt voortaan een vrijstelling van de onroerende voorheffing verleend voor de bovenverdiepingen (of gedeelten hiervan) die omgebouwd worden tot woning en waarbij het gelijkvloers wordt behouden als (actief) handelspand.

Deze vrijstellingen worden verleend voor een periode van 5 jaar.

8.3 Vrijstelling onroerende voorheffing bij vervangingsbouw voor leegstaande, ongeschikte, onbewoonbare woningen of bedrijfsruimten.

Als een voorheen ongeschikt of onbewoonbaar verklaarde woning wordt gesloopt, die daarvoor op de gewestelijke inventaris van ongeschikte of onbewoonbare woningen stond, en door een of meerdere nieuwe woningen of bedrijfsruimten wordt vervangen, kan men voor een periode van 5 aanslagjaren van een vrijstelling van onroerende voorheffing genieten.

Hetzelfde geldt voor bedrijfsruimten die op de gewestelijke inventaris van leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten stonden.

De vrijstelling bedraagt maximaal 1.000 euro per nieuwe woning of 4.000 euro per nieuwe bedrijfsruimte (inclusief provinciale en gemeentelijke opcentiemen).

8.4 Vereenvoudiging van de toepassing van de vrijstelling van verkeersbelasting wegens occasioneel vervoer.

Onder bepaalde voorwaarden kunnen vrachtwagens, trekkers (met of zonder aanhangwagen), tractoren (met of zonder aanhangwagen) en lichte vrachtwagens die maar af en toe op de openbare weg rijden, vrijgesteld worden van jaarlijkse verkeersbelasting. Vanaf 2019 zijn er drie mogelijkheden om op deze vrijstelling aanspraak te maken. In alle gevallen moet voldaan worden aan drie basisvoorwaarden. Aanvullend zijn er voor elk type vrijstelling extra voorwaarden.

De drie basisvoorwaarden waar altijd aan voldaan moet worden, zijn:

- het voertuig is uitsluitend bestemd voor het goederenvervoer (voertuigen of samenstel met een MTM van minder dan 12 ton) of wordt gebruikt voor het goederenvervoer (voertuigen of samenstel met een MTM van minstens 12 ton);
- wie het voertuig gebruikt mag goederenvervoer niet als hoofdactiviteit hebben;
- het gebruik van het voertuig mag niet leiden tot oneerlijke concurrentie; concreet betekent dit bv. dat het niet om bezoldigd goederenvervoer mag gaan.

Voor vrachtwagens die onderworpen zijn aan de kilometerheffing, wordt het occasioneel vervoer aanvaard als men niet meer dan 500 tolkilometers aflegt in Vlaanderen. Daarnaast geldt dit voor een beperkt aantal erg specifieke categorieën van vrachtwagens, zoals bv. circus- en kermiswagens of marktwagens. Het rittenblad geldt enkel nog voor vrachtwagens die niet onderworpen zijn aan de kilometerheffing.

8.5 Vrijstelling BIV voor elektrische motorfietsen en motorfietsen op waterstof.

Voor de jaarlijkse verkeersbelasting zijn elektrische motorfietsen en motorfietsen op waterstof al langer vrijgesteld, omdat ze vallen onder de vrijstelling voor motorfietsen met een cilinderinhoud van maximaal 250 cc. Vanaf 2019 worden ze ook vrijgesteld van belasting op inverkeerstelling (BIV). De vrijstelling geldt voor motorfietsen die uitsluitend aangedreven worden door een elektrische motor of waterstof. De toepassing van deze nieuwe vrijstelling is beperkt tot motorfietsen van natuurlijke personen en niet-leasingrechtspersonen.

8.6 Vrijstelling BIV bij overdracht tussen (ex-) wettelijk samenwonenden.

De belasting op inverkeerstelling is niet langer verschuldigd als een wegvoertuig, luchtvaartuig of boot ingeschreven wordt naar aanleiding van een overdracht tussen (ex-) wettelijk samenwonenden. Voorheen gold er al een vrijstelling bij een overdracht tussen (ex-) echtgenoten.

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 binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,…).

Het zit volgens ons goed met de klachtencaptatie. Immers, van alle in 2018 geregistreerde klachten wist 88% rechtstreeks de weg te vinden naar de Klachtendienst Financiën. 5% 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 2018 bedroeg de gemiddelde wachtperiode voor de verzending van een ontvangstmelding 1 dag. De burger mocht in 2018 een antwoord verwachten na gemiddeld 37,7 dagen. 180 burgers (10,80%) 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 heeft sinds november 2018 een derde klachtenbehandelaar. Er is een continue samenwerking en aanhoudend overleg tussen de klachtenbehandelaars.

De Klachtendienst Financiën neemt deel aan het netwerk klachtenmanagement, waar de werking van andere klachtendiensten wordt toegelicht en waarvan steeds iets kan worden opgestoken.

Qua kennisdeling hebben de klachtenbehandelaars toegang tot de procedureboeken, gebruikt door de Vlaamse Belastingdienst, die continu worden bijgewerkt in functie van gewijzigde regelgeving /standpunten.

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

Binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting is geen aparte kwaliteitsmanager aanwezig en ook geen ‘netwerk’ van klachtenbehandelaars daar er slechts 3 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 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 driemaandelijkse 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 klachtenbehandelaars. Een ‘netwerk’ van klachtenbehandelaars is niet aanwezig binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting daar er slechts 3 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.

De 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, verkeersbelastingen, registratiebelasting en erfbelasting noteerden we in 2018 een stijging van het aantal klachten: een sterke stijging voor de onroerende voorheffing en de verkeersbelastingen en een minder uitgesproken stijging voor de registratiebelasting en de erfbelasting, al kwalificeerden we voor al deze belastingen telkens minder (deels) gegronde klachten. Er zijn dus méér klachten maar dit betekent niet dat er bij de Vlaamse Belastingdienst bepaalde processen of procedures wezenlijk fout zouden lopen.

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, Charlotte Delrue en Kris Bauwens

Bemiddelingsboek - 711

AND	Andere
AOT	Automatische Ontspanningstoestellen
AZF	Algemene Zaken en Financiën
BIV	Belasting op Inverkeerstelling
BS	Belgisch Staatsblad
BZWP	Bezwaar proportionele vermindering
CIC	Centrale Invorderingscel
DDG	Dienst Derdengeschillen
DIV	Directie Inschrijvingen Voertuigen
ErfB	Erfbelasting
FOD	Federale Overheidsdienst
GPS	Global Positioning System
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
IVA	Intern Verzelfstandigd Agentschap
LB	Leegstandsheffing bedrijfsruimten
OBU	On Board Unit
OV	Onroerende voorheffing
PBH	Planbatenheffing
PV	Proces-verbaal
RegB	Registratiebelasting
SW	Spelen en Weddenschappen
VCF	Vlaamse Codex Fiscaliteit
VFP	Vlaams Fiscaal Platform
VGT	Vastgoedtransacties
VHW	Verkrottingsheffing woningen
V(K)B	Verkeersbelastingen
Vlabel	Vlaamse Belastingdienst
VR	Vlaamse Regering

Overige, waaronder Gender en Mensenrechten

Agentschap voor Overheidspersoneel

1 INLEIDING – CONTEXT

Conform beslissing van de Vlaamse Regering sluiten tot 2020 jaarlijks nieuwe departementen en agentschappen van de Vlaamse overheid aan bij de gemeenschappelijke dienstverlening personeelsadministratie van AgO, waarbij hun personeelsdiensten inkantelen binnen AgO. In 2018 was er de komst van de personeelsdiensten van het Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG, behalve Kind en Gezin en de Openbare Psychiatrische Zorgcentra), het Beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken (MOW inclusief De Waterweg), de Vlaamse Landmaatschappij en Sport Vlaanderen. Deze uitbreiding ging gepaard met een verandertraject en een veranderend landschap.

Het Agentschap Overheidspersoneel stelt zich als centrale dienstverlener klantgericht op en daarvoor wordt ook de nodige actie opgezet, o.a. om te peilen naar tevredenheid. Telkens AgO een personeelsvraag/case afsluit, ontvangt de vraagsteller (meestal een personeelslid van de Vlaamse overheid) een korte bevraging naar de tevredenheid over de kwaliteit, de snelheid en de klantgerichtheid van het antwoord. Bij deze meting naar de eindklant toe wordt een score van 4 op 5 qua tevredenheid gehaald (responspercentage van 14,5 procent op 14.764 uitgestuurde bevragingen). Er worden verder ook specifieke indicatoren gemonitord voor een 'verhoogde kwaliteit van de dienstverlening', waar ook een verder optimalisatieprogramma aan verbonden is gekoppeld aan de groei en de verandering.

Zo is er onder meer ook de indicator: het percentage vragen dat in één keer goed behandeld wordt (meting: vraag wordt afgesloten en niet opnieuw geopend door de klant): dit haalt een goede score van 90 procent.

2 DE KLACHTENPROCEDURE BIJ AGO

De klachtenbehandeling over de dienstverlening van AgO is erop gericht om in eerste instantie in de afdelingen zelf tot zo goed mogelijke oplossingen en antwoorden te komen, dit om nodeloze formalisering te vermijden. Het is immers mogelijk dat de verzoeker alleen een rechtzetting of een 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 als 'klacht'.

Een klachtencoördinator, gesitueerd in de stafdienst van de administrateur-generaal, behandelt de verdere formele klachten die toch worden ingediend.

De klachtenprocedure is intern gecommuniceerd in het agentschap en gepubliceerd op het AgO-intranet.

Als er een probleemcase is bij een afdeling en er kan informeel geen goede oplossing bereikt worden, dan wordt geëscaleerd naar teamleider en afdelingshoofd. Als de verzoeker nadrukkelijk/manifest blijft aangeven dat hij 'klacht' wil indienen, moet conform de procedure doorverwezen worden naar de klachtencoördinator of moet erop gewezen worden dat men formeel klacht kan indienen.

Een klacht kan ook altijd rechtstreeks bij de klachtencoördinator ingediend worden of soms zijn er doorverwijzingen via 1700 of via klachtencoördinatoren elders binnen de Vlaamse Overheid of komt een klacht binnen via de Vlaamse Ombudsdienst.

M.b.t. rekrutering en selectie – waar het de burger als eindklant betreft – is de volledige klachtenprocedure ook op de website 'Werken voor Vlaanderen' gepubliceerd.

3 KLACHTEN 2018 VAN AGO IN CIJFERS

Net als in 2017 behandelde de klachtencoördinator van AgO 17 ontvankelijke klachten.

Ontvankelijke klachten (klachten waarvoor AgO bevoegd was): 17

Aantal klachten opgedeeld naar behandeltermijn	0-45 dagen	17
	meer dan 45 dagen	0

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond of deels gegrond	15
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks bij de klachtencoördinator zelf	3
	Interne doorverwijzing vanuit AgO naar de klachtencoördinator	3
	Via Vlaamse overheid (doorverwijzing)	3
	Via Vlaamse Ombudsdienst	8

<u>Onontvankelijke klachten</u> (klachten die bij de klachtencoördinator binnen kwamen, maar waarvoor AgO niet bevoegd was): 9

Aantal klachten opgedeeld naar behandeltermijn	0-45 dagen	9 – onmiddellijke doorverwijzing van verzoeker voor klachten waarvoor AgO niet bevoegd was
	meer dan 45 dagen	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks bij de klachtencoördinator zelf	9

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Geen selectieprocedure binnen de Vlaamse overheid (gemeentelijke of OCMW-procedures)	3
	Geen selectieprocedure met AgO als selector binnen de Vlaamse overheid	6

Meldingen (diverse uitingen of vragen die bij de klachtencoördinator binnen kwamen, maar waar uiteindelijk geen formele klacht werd ingediend): 4

Aantal meldingen opgedeeld naar behandeltermijn	0-45 dagen	4
	meer dan 45 dagen	0

Aantal meldingen volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks bij de klachtencoördinator zelf	3
	Interne doorverwijzing vanuit AgO naar de klachtencoördinator	1

4 TOELICHTING KLACHTEN PER DIENSTVERLENINGSPAKKET

4.1 DIENSTENCENTRUM PERSONEELSADMINISTRATIE

De klachtenprocedure werd voor het groeiende dienstencentrum personeelsadministratie (dcpa), met de overkomende personeelsdiensten, verder op punt gezet. De klachtencoördinator van AgO gaf in het begin van het jaar toelichting tijdens de stafvergadering van het dienstencentrum aan de teamleiders. Er waren in 2018 voor dcpa 9 klachten (3 in 2017).

De klachten betroffen:

1) personeelslid departement WVG 3/1/2018: Klacht m.b.t. de telefonische bereikbaarheid van het dienstencentrum personeelsadministratie tijdens de kerstvakantie. *(Rechtstreeks bij klachtencoördinator)*

Het ziekteattest van een personeelslid met ziekteverlof van het departement WVG werd verkeerd gelezen door de geneeskundige controledienst, waardoor een foute datum aan de mutualiteit is doorgegeven. Zolang aan de kant van de werkgever deze fout niet wordt rechtgezet wil de mutualiteit geen uitkering uitbetalen. Klacht werd ingediend omdat er geen telefonische bereikbaarheid was van het dienstencentrum personeelsadministratie (dcpa) tijdens de kerstvakantie. De diensten zijn gesloten tijdens het kerstverlof t.e.m. 2 januari. De telefonische bereikbaarheid was op 3 januari ook niet optimaal omwille van de overheveling van de personeelsdossiers van het beleidsdomein WVG en de dossierbehandelaars van de

Managementondersteunende diensten (MOD) WVG naar het Agentschap Overheidspersoneel vanaf 1 januari 2018.
De vraag werd na klacht bij klachtencoördinator op 3 januari evenwel onmiddellijk opgenomen door het dcpa en opgelost.

2) personeelslid departement WVG 13/2/2018: Klacht over data van een WVG-afdeling die in het personeels IT-systeem Vlimpers niet goed werden weergegeven en een mail met duiding van de personeelsdienst die als klantonvriendelijk werd gepercipieerd. *(Doorverwijzing vanuit dcpa door afdelingshoofd naar klachtencoördinator omdat verzoeker aangeeft klacht te willen indienen)*

Eind 2017 was er een reorganisatie waarbij 2 bestaande WVG-afdelingen hervormd werden. Deze hervorming leidde er toe dat alle personeelsleden van deze afdelingen in Vlimpers een nieuwe toewijzing moesten krijgen.

De problemen waren van tweeërlei aard:
- Bepaalde teamleden kon het afdelingshoofd sinds december niet meer zien in het overzicht van de selfservice manager.
- Daarnaast werd een mail in verband met niet goedgekeurde verlofaanvragen als klantonvriendelijk ervaren.

Er werd door AgO verdere duiding gegeven en in het IT-systeem gebeurde ook het correct zetten van de persoonsdata.
De mail om aan te sporen verlofaanvragen goed te keuren was bedoeld als extra hulp om nog niet goedgekeurde verloven te behandelen. Op die manier kan het dienstencentrum personeelsadministratie er ook voor zorgen dat maaltijdcheques, salaris, en verloftellers correct berekend worden. Het feit dat verzoeker in dit concrete geval de mail als klantonvriendelijk beschouwde, had ook te maken met het feit dat er een langere periode zat tussen het genereren van het rapport en het versturen waardoor de gegevens in het rapport verouderd waren. De overstap van de MOD WVG naar het dienstencentrum personeelsadministratie was in de beginfase zeker niet evident omdat de continuïteit van de dienstverlening moest verzekerd worden tijdens de operatie. Deze klacht werd door het afdelingshoofd van het dienstencentrum personeelsadministratie ook besproken met verzoeker.

3) personeelslid departement WVG 16/2/2018: Klacht over een terugvordering in oktober 2017 na pensionering door de MOD WVG-afdeling Personeel, omdat betrokkene teveel vakantiedagen had opgenomen. *(Doorverwijzing klachtencoördinator WVG naar klachtencoördinator AgO)*

Dit betrof nog een dossier dat werd behandeld door de personeelsdienst (MOD) WVG, maar aangezien op 1 januari 2018 de taakstelling op het vlak van sociaal secretariaatstaken overgeheveld werd naar het dienstencentrum personeelsadministratie van het Agentschap Overheidspersoneel kwam de klacht bij AgO terecht.

De terugvordering gebeurde omdat betrokkene in 2017 te veel vakantiedagen opgenomen had. Dit kwam doordat die zich gebaseerd had op de verlofteller in het personeelssysteem Vlimpers, waar evenwel nog geen doorvertaling van de pensionering was gebeurd.

In geval van pensionering wordt in principe gewacht op een officiële beslissing van de pensioendiensten om de verlofteller aan te passen, omdat het door de gewijzigde pensioenreglementering niet altijd zeker is wanneer mensen effectief met pensioen kunnen gaan.
Wat dit dossier betreft, werd deze officiële beslissing door de MOD niet ontvangen. Daardoor is pas eind augustus, 1 dag voor de pensionering, de verlofteller aangepast. Na deze aanpassing bleek dat betrokkene teveel verlofdagen had opgenomen.
Het loon voor de 5,5 teveel opgenomen verlofdagen werd ingehouden met de eindafrekening eind september.

Het juridisch kader bleek gevolgd door de MOD. Betrokkene had wel een punt dat hij vooraf beter had kunnen geïnformeerd worden over de regelgeving die van toepassing was.

4) personeelslid Kanselarij & Bestuur 26/2/2018: Klacht over een terugvordering van teveel uitbetaalde wedde waarbij verzoeker wel tijdig zelf onbetaalde verlofdagen had aangevraagd. *(Klacht bij leidend ambtenaar AgO, doorverwezen naar klachtencoördinator)*

Deze case bleek te wijten aan een technisch probleem waardoor de gevraagde onbetaalde dagen niet in de correcte werklijst waren terecht gekomen. De herberekening van het te veel betaalde loon verschijnt pas een maand later in de terug te vorderen schulden. Door de drukke eindejaarsperiode en het begin van het nieuwe jaar, met de aansluitingen van een aantal entiteiten bij het dienstencentrum personeelsadministratie, is de uitvoering van de terugvorderingen ook laat gebeurd.

Dit neemt niet weg dat het te veel betaalde loon moet worden terugbetaald. Met betrokkene werd overeengekomen dat die zelf een voorstel tot afbetaling van het verschuldigde bedrag overmaakte.

5) personeelslid VMM 15/3/2018: Via de klachtencoördinator van 1700 na een tevredenheidsenquête die zij deden, kwam een klachtuiting omtrent het trage beantwoorden van vragen door het dienstencentrum personeelsadministratie. *(Doorverwijzing klachtencoördinator 1700 naar klachtencoördinator AgO)*

I.v.m. een vraag omtrent zijn maaltijdcheques zegt klager dat hij nooit een antwoord heeft gehad, terwijl hij 2 keer wel spoedig antwoord heeft gehad van het dienstencentrum personeelsadministratie (dcpa).

I.v.m. een vraag omtrent een pensioenverzekering uit de privésector bleef het antwoord iets langer uit, omdat dit juridisch moest bekeken worden door het Juridisch Kenniscentrum van AgO. Dat heeft evenwel na onderzoek aan dcpa en aan verzoeker laten weten dat er bij de Vlaamse overheid geen aanvullende pensioenverzekering loopt voor haar personeelsleden en dat de pensioenverzekering van zijn vorige werkgever dus niet kan worden overgedragen.

De klacht bleek niet gegrond.

6) personeelslid departement Omgeving / RWO 30/8/2018: Klacht omtrent het niet ontvangen van C4, één maand na beëindiging van tewerkstelling, waardoor uitkeringsaanvraag niet kan worden ingediend bij de RVA. *(Klacht binnengekomen op het generiek mailadres AgO en bij afdelingshoofd dcpa, doorverwezen naar klachtencoördinator)*

Het C4 werd met vertraging vanuit het dienstencentrum personeelsadministratie doorgestuurd voor ondertekening naar het departement Omgeving, waar er ook nog eens vertraging op het proces zat doordat er daar nog een handtekening op het document ontbrak. Na de klacht bij AgO en herinnering aan het departement Omgeving werd dit spoedig in orde gebracht.

7) personeelslid departement Omgeving / RWO) 24/9/2018: Klacht omtrent het verlies van 8 dagen vakantieverlof die tijdens het jaar niet konden worden opgenomen als gevolg van ziekteperiode. *(Doorverwijzing via Ombudsdienst)*

Uit aftoetsing bleek dat er in deze case gehandeld werd volgens het geldende personeelsstatuut. Op grond van artikel X 9 Vlaams Personeelsstatuut (VPS) kan een personeelslid jaarlijks 11 dagen vakantie naar het volgende jaar overzetten. De Vlaamse Regering heeft niet voorzien in een regeling waarbij het voor een entiteit, lijnmanager en personeelsdienst mogelijk is om af te wijken van deze grens. Op vraag van betrokkene kan binnen de regelgeving dus niet worden ingegaan.

De klacht bleek niet gegrond.

8) voormalig personeelslid departement Onderwijs 3/12/2018: Klacht omtrent het uitblijven van antwoord op een vraag van 3 september m.b.t. een attest van tewerkstelling in de periode 1 april 1998 t.e.m. 30 april 2000 als statutair ambtenaar bij de Vlaamse Overheid voor vervollediging in 'My Pension'. *(Doorverwijzing via Ombudsdienst)*

Deze vraag werd binnen het dienstencentrum personeelsadministratie binnen het geheel van het werkvolume gecategoriseerd als minder dringend gezien het geboortejaar van de aanvrager (1973). Vragen van bijna gepensioneerden kregen voorrang. Informatie over de wachttijd voor het kunnen beantwoorden van de vraag had wel kunnen bezorgd worden.

9) externe deskundige van een adviesorgaan VAPH 24/12//2018: Klacht wegens het niet betalen van de zitpenning en verplaatsingsvergoeding voor aanwezigheid in de permanente werkgroep zorg en assistentie van 25 april 2016, 13 juni 2016 en 14 september 2016. (*Doorverwijzing klachtencoördinator VAPH naar klachtencoördinator AgO)*

De klachtencoördinator van VAPH ontving een klacht m.b.t. de niet uitbetaling van zitpenning en verplaatsingsvergoeding voor aanwezigheid in de permanente werkgroep zorg en assistentie van 25 april 2016, 13 juni 2016 en 14 september 2016. Er werd niet uitbetaald omdat de personeelsadministratie nooit een opdracht tot betaling heeft ontvangen. Er werd deze zomer een regularisatie gevraagd bij het dienstencentrum personeelsadministratie om alsnog te betalen. De zitpenning kon snel uitbetaald worden, maar de uitbetaling van de verplaatsingsvergoeding vroeg verder juridisch advies omdat er verplaatsingskosten via taxivervoer werden gefactureerd. Er was in het dossier ook nog de complicatie van 2 facturen

met vermelding van een zelfde datum, waarbij betrokkene dan liet weten dat vervoerder zich vergiste.

Naar aanleiding van de klacht die is binnengekomen via de klachtencoördinator van VAPH werd verder ook nog het advies van het Juridisch Kenniscentrum van AgO ingewonnen. Dit advies bevestigt:

In toepassing van artikel 3, §4 van het BVR van 14/12/1984 kunnen externe deskundigen met een handicap, die assistentie van een derde persoon behoeven om de zitting te kunnen bijwonen, aanspraak maken op een verhoogd presentiegeld per zitting, of – als de assistentiekosten het bedrag van het verhoogd presentiegeld te boven gaan – op vergoeding van de werkelijke assistentiekosten op voorlegging van de onkostennota van de prestatieverstrekker.

Gebeurlijke kosten van 'speciaal taxivervoer voor personen met een handicap' kunnen – indien noodzakelijk om de zitting te kunnen bijwonen – derhalve via voornoemd verhoogd presentiegeld dan wel op voorlegging van de werkelijke kosten worden vergoed.

Aan de klachtencoördinator van VAPH werd het juridisch advies overgemaakt. Het VAPH moet op basis daarvan beslissen of men verzoeker een forfaitaire assistentievergoeding wil uitbetalen (=verhoogd prestatiegeld) of de werkelijke kosten (een hoger bedrag) op basis van de nodige bewijsstukken.

Melding (niet uitgemond in een klacht):

Betreffende een personeelslid van het Agentschap Natuur en Bos op 21/6/2018 de melding dat een dossierbehandelaar van het dcpa verkeerd advies gaf omtrent arbeidsongeschiktheid en het verkrijgen van een ziekte uitkering. AgO weerlegde deze conclusie. *(Via de administrateur-generaal)*

4.2 HR TECHNOLOGIE EN DATA (HOSPITALISATIEVERZEKERING)

Op 1 april 2018 ging het nieuwe raamcontract voor de collectieve hospitalisatieverzekering voor de personeelsleden van de Vlaamse overheid van start. Er werd voor deze verzekering overgestapt naar een nieuwe verzekeraar. Deze overdracht en de overgangsregeling brachten een vijftal formele klachten teweeg.

> 1)2) Gepensioneerden 26/4/2018 & 27/4/2018: 2 Klachten van gepensioneerde oud-werknemers van de Vlaamse overheid omdat hun voormalige werkgever 'de Vlaamse Overheid' hen zelf niet persoonlijk liet weten wie de nieuwe hospitalisatieverzekeraar was. Bovendien verwees de nieuwe verzekeraar zelf ook naar de Vlaamse Overheid m.b.t. de communicatie. De gepensioneerden stelden dat ze niet zomaar evident de informatie op de website van de Vlaamse Overheid raadplegen (ook niet noodzakelijk een computer hebben), maar dat ze door hun oud werkgever via de post hadden moeten worden geïnformeerd over de nieuwe verzekering. (*Doorverwijzing via Ombudsdienst*)

Om tegemoet te komen aan de privacywetgeving werd er door de Vlaamse overheid voor geopteerd om de communicatie via de nieuwe verzekeraar te laten verlopen. De informatie welke gepensioneerde ambtenaar de verzekering wel of niet verderzet als nevenverzekerde moet

dus vanuit privacybeleid niet langer door (oud)werkgever gekend zijn, maar enkel door de nieuwe verzekeraar.

De informatiestromen lopen vandaag inderdaad bijna allemaal digitaal, maar er blijft een mogelijkheid om de polisvoorwaarden op papier op te vragen en vragen te stellen. Dit kan rechtstreeks bij de nieuwe verzekeraar per brief of per telefoon aangevraagd worden of in één van hun lokale kantoren.

3) Gepensioneerde 6/6/2018: Klacht omtrent de afhandeling van een hospitalisatiedossier door de vorige hospitalisatieverzekeraar. (*Doorverwijzing via Ombudsdienst)*

Klacht over 'onduidelijkheid' bij welke verzekeraar verzoeker kosten moet indienen. Beide verzekeraars (oude en nieuwe) geven geen snel antwoord op herhaaldelijke mails en ook moeilijke telefonische bereikbaarheid was aanleiding voor de klacht. Aan verzoeker werd de nodige informatie gegeven bij welke verzekeraar die terecht kon. Onze dienst vroeg de verzekeraar ook om de dossiers met spoed te behandelen. De achterstand bij de oude en de nieuwe verzekeraar (tijdens de vakantieperiode juni-augustus) bleek evenwel niet alleen voor de dossiers Vlaamse overheid, maar ook voor andere klanten en er werden extra maatregelen genomen om de achterstand weg te werken.

4) personeelslid VMM 31/5/2018 en 21/6/2018: Klacht in de overgang van oude naar nieuwe verzekeraar. *(Rechtstreeks aan klachtencoördinator AgO, aan Ombudsdienst en aan klachtendiensten verzekeraars)*

Een personeelslid met een ernstige ziekte klaagt dat ze haar medisch dossier (o.a. een kopie van het laatste uitgebreide controlebezoek, met vermelding van de huidige evolutie van het ziektebeeld, de eventuele dosering van de medicatie en de nog te volgen behandeling) opnieuw moet overmaken aan de nieuwe verzekeraar. Ze heeft dit eerder allemaal aan de vorige verzekeraar overgemaakt en heeft er zelf ook niet voor gekozen om naar een nieuwe verzekeraar over te stappen, maar dit was een beslissing van haar werkgever. Ze ervaart het als een zware administratieve last. Ze klaagt bovendien over de trage behandeling van haar aanvraag door de nieuwe verzekeraar: ze kreeg een ontvangstmelding, maar na drie weken nog geen verder bericht.

Uit het klachtenonderzoek kwam naar voor dat de overdracht van de medische gegevens omwille van de privacywetgeving niet zomaar vanzelfsprekend is. Voor de toekomst zal onderzocht worden of een oplossing zoals mogelijks de overdracht van de ene verzekeraar op de andere, na toestemming van betrokkene, een optie is. Ook zal er in de toekomst nog beter over gewaakt worden dat er voldoende aanloopperiode wordt ingebouwd voor het ingaan van het nieuwe raamcontract, zodat verzekeraar zeker ook klaar is voor de opstart en aanvragen tijdig kan verwerken.

5) personeelslid Sport Vlaanderen 26/6/2018: Klacht omtrent de afhandeling van een hospitalisatiedossier door de vorige hospitalisatieverzekeraar en onduidelijkheid over een extra privéverzekering die daar ook werd afgesloten. (*Doorverwijzing via Ombudsdienst)*

Onduidelijkheid over bij welke verzekeraar verzoeker terecht moet. Bovendien blijkt verzoeker bij de oude verzekeraar ook nog een extra privéverzekering afgesloten te hebben. De nodige informatie en verduidelijking werden overgemaakt aan verzoeker. Voor de extra privéverzekering moet verzoeker zich zelf tot de oude verzekeraar wenden.

Melding

Betreffende een personeelslid van het departement Onderwijs op 1/3/2018 de melding over het geen case kunnen inloggen in Vlimpers en veelvuldig telefonisch doorverwezen worden. Verzoeker moest dringend toegangsrechten krijgen tot de module leren in Vlimpers. Verzoeker heeft het rechtstreeks nummer van de persoon bekomen die toegangsrechten kon geven en meldde het gebeurde nog aan de klachtencoördinator. *(Rechtstreeks bij klachtencoördinator)*

4.3 DIENSTENCENTRUM TALENT (REKRUTERING EN SELECTIE)

In 2018 behandelde de klachtencoördinator m.b.t. het Selectiecentrum van AgO 2 formele klachten en ook 2 meldingen die verder niet in klachten uitmondden (12 klachten in 2017). Het Selectiecentrum deed in 2018 veel inspanningen qua feedbackmogelijkheden voor kandidaten, wat klachten sterk reduceerde.

Het aantal binnengekomen klachten bij de klachtencoördinator van AgO omtrent selecties waar het Selectiecentrum van AgO niet bij betrokken was, bleek dan weer iets groter dan het vorige jaar (9 t.a.v. 6 in 2017).

De klachten m.b.t. het Selectiecentrum AgO betroffen:

1) Sollicitant (reeds personeelslid Vlaamse overheid) 8/11/2018: Klacht m.b.t. de sollicitatie voor de vacature van beboeter bij het departement Omgeving. *(Rechtstreeks bij klachtencoördinator)*

Verzoeker stelt dat de vacature en het sollicitatieformulier niet duidelijk zijn over het feit dat ook met andere relevante werkervaring dan de job van beboeter - die verzoeker momenteel contractueel uitoefent - kon rekening gehouden worden en wilde na afsluiting van indieningsdatum nog extra informatie toevoegen om een volle vijf jaar relevante werkervaring te kunnen aantonen. Na het onderzoek van de klachtencoördinator was de conclusie dat op basis van de formele vereisten die gelden bij deze procedure de oorspronkelijke beslissing niet meer kon worden herzien.

Door sollicitant werd niet de gevraagde vijf jaar beroepsrelevante ervaring gemotiveerd/toegelicht op het sollicitatieformulier. Vanuit het gelijkheidsprincipe t.a.v. alle kandidaten kan alleen rekening gehouden worden met wat op het sollicitatieformulier staat. In geval van onduidelijkheid, twijfel of vragen mocht vooraf verduidelijking gevraagd worden. Indien het Selectiecentrum zou aanvaarden dat er nog extra informatie kon worden toegevoegd na datum van de uiterste indieningsdatum, zou dit de deur open zetten dat sollicitanten half ingevulde formulieren inleveren en dat daarna aanvullingen zouden moeten worden aanvaard. De uiterste indieningsdatum is daarom altijd bindend.

Het sollicitatieformulier zelf is een standaardformulier dat het Selectiecentrum altijd gebruikt. Het zal verder ook intern geëvalueerd worden.

Sollicitant (reeds personeelslid Vlaamse overheid) 14/12/2018: Klacht m.b.t. de sollicitatie voor de vacature van beleidsmedewerker energie bij het departement Omgeving. (Rechtstreeks bij klachtencoördinator en gelijktijdig ook bij de Vlaamse Ombudsdienst. Het dienstencentrum talent wees verzoeker ook expliciet op de klachtenprocedure)

Bij de beoordeling door de jury bleken de antwoorden van verzoeker te weinig concreet, de voorbeelden die ter illustratie werden gevraagd werden niet gegeven. Verzoeker stelt dat het sollicitatieformulier onduidelijk is over hoe kort of hoe uitgebreid de antwoorden mogen of moeten zijn en dat hij daardoor niet concreet genoeg antwoordde. Hij wilde na afsluiting van indieningsdatum nog extra informatie toevoegen om concreter te worden.

Meer bepaald een zinnetje vermeld dat bij de vragen 2, 4, 5 en 7 rijen kunnen toegevoegd worden in geval van plaatsgebrek, zorgde bij verzoeker voor verwarring.
De bedoeling is evenwel globaal om de vragen beknopt maar toch concreet in te vullen, zoals deze zin in het formulier ook aangeeft: 'Vul dit formulier zo volledig en precies mogelijk in, maar blijf beknopt en ter zake'.

Vanuit een gelijkwaardige beoordeling van de kandidaten die allemaal hetzelfde formulier invulden, bleek het niet aangewezen om verzoeker alsnog toe te laten voor de verdere selectie. Alle kandidaten moesten hetzelfde formulier gebruiken en werden beoordeeld door dezelfde jury met dezelfde verbetersleutel ter aftoetsing. In geval van onduidelijkheid, twijfel of vragen mocht vooraf verduidelijking gevraagd worden.

Het sollicitatieformulier zelf is een standaardformulier dat het Selectiecentrum altijd gebruikt. Het zal verder ook intern geëvalueerd worden.

Meldingen (niet uitgemond in een klacht):

Betreffende een externe sollicitant op 3/1/2018 de melding van ongenoegen bij klachtencoördinator: m.b.t. sollicitatieprocedure voor topfunctie – na verdere toelichting en feedback door dc talent geen verdere klachtindiening.

Betreffende een externe sollicitant op 5/9/2018 de melding van ongenoegen bij klachtencoördinator: m.b.t. sollicitatieprocedure voor topfunctie – na verdere toelichting en feedback door dc talent geen verdere klachtindiening.

Doorverwijzingen (geen ontvankelijke klachten voor AgO dat voor deze procedures niet de selector was)

23/1/2018 Vraag voor feedback in een selectieprocedure bij een Vlaams overheidsagentschap

31/1/2018 Vraag om informatie m.b.t. een selectieprocedure bij een Vlaams overheidsagentschap

15/2/2018 Klacht m.b.t. een selectie bij een Vlaams overheidsagentschap

27/2/2018 Klacht m.b.t. een selectie bij een Vlaams departement

5/3/2018 Klacht m.b.t. een selectie bij een Vlaams agentschap

28/11/2018 Klacht m.b.t. een selectie bij een Vlaams departement

28/3/2018 Klacht m.b.t. de sollicitatieprocedure in een OCMW-rusthuis

2 telefonische vragen/klachten omtrent gemeentelijke examens

4.4 DIENSTENCENTRUM WELZIJN (SOCIALE DIENST)

M.b.t. deze dienstverlening behandelde de klachtencoördinator net als in 2017 1 formele klacht.

1) personeelslid Plantentuin Meise 18/1/2018: klacht over het weinig klantvriendelijk verloop van de procedure tegemoetkoming medische kosten door de sociale dienst via het e-loket (*Rechtstreeks bij DC welzijn en gelijktijdig bij de Vlaamse Ombudsdienst, doorverwijzing naar de klachtencoördinator van AgO)*

Verzoeker werd verder concreet begeleid door DC Welzijn voor het indienen van zijn aanvraag. De aanvraag werd zo afgehandeld en de tegemoetkoming in de medische kosten uitbetaald. Indien mensen problemen ondervinden via het e-loket is telefonische begeleiding mogelijk, bezoek op een lokale zitdag of op de administratieve zetel, mogelijks ook een persoonlijke afspraak met één van de maatschappelijk assistenten.

Het Facilitair Bedrijf

1 INLEIDING

Het Agentschap Facilitair Bedrijf heeft als missie het verstrekken van facilitaire dienstverlening met het oog op het kwaliteitsvol, effectief, marktconform en zuinig uitbouwen en beheren van het patrimonium en het aanbieden van ICT-diensten, producten en advies om de dienstverlening van de organisatie-entiteiten binnen de beleidsdomeinen en van de provinciale en lokale besturen te ondersteunen, en zo bij te dragen tot de optimale werking van de Vlaamse overheid als geheel.

Het Facilitair bedrijf hecht veel belang aan klachten omdat het structureel oplossen van klachten leidt tot een hogere klantentevredenheid. Het Facilitair bedrijf gebruikt verschillende methoden om klachten te capteren

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.

2 AANTAL KLACHTEN 2018

Het facilitair bedrijf ontvangt gemiddeld 1,59 klachten per 100 werkbonnen sinds de opstart van Facilipunt.

Percentage klachten per jaar:

Jaar	Aantal Werkbonnen	Percentage klachten	Aantal klachten
2016	29397	1,73 %	521
2017	53866	1,31 %	693
2018	82137	1,56 %	1243
Totaal	165400	Gemiddeld: 1,59 %	2457

3 AARD VAN KLACHTEN 2018

Meer dan één vierde van alle klachten, nl 27,75%, gaat over het binnenklimaat. Meer specifiek gaat het over klachten over de temperatuur (te warm/te koud) in onze gebouwen. Klachten over bestellingen van bureelbenodigdheden en Machines, Meubilair, Ad hoc en EHBO staan respectievelijk op de eerste en derde plaats. Deze klachten gaan voornamelijk over late, onvolledige of foutieve leveringen. De klachten omtrent toegangsbadges gaan voornamelijk over badges die nooit aankomen bij de klant of badges die te lang op zich laten wachten. De cateringklachten gaan voornamelijk over onvolledige of niet geleverde cateringbestellingen bij een vergaderzaal of klachten over de kwaliteit.

Top 10 aard klachten:

Aard klacht	Aantal klachten	Percentage
Binnenklimaat	345	27,75
Bureelbenodigdheden	97	7,8
Machines, Meubilair, Ad hoc en EHBO	46	3,7
Toegangsbadges	46	3.7
Catering	45	3.6
Telefonie & Databekabeling	34	2,7
Verlichting & Elektriciteit	34	2,7
Vergaderzalen	31	2,49
Mobiele telefonie	30	2,41
Post	30	2.41

4 VERDELING KLACHTEN 2018 PER GEBOUW

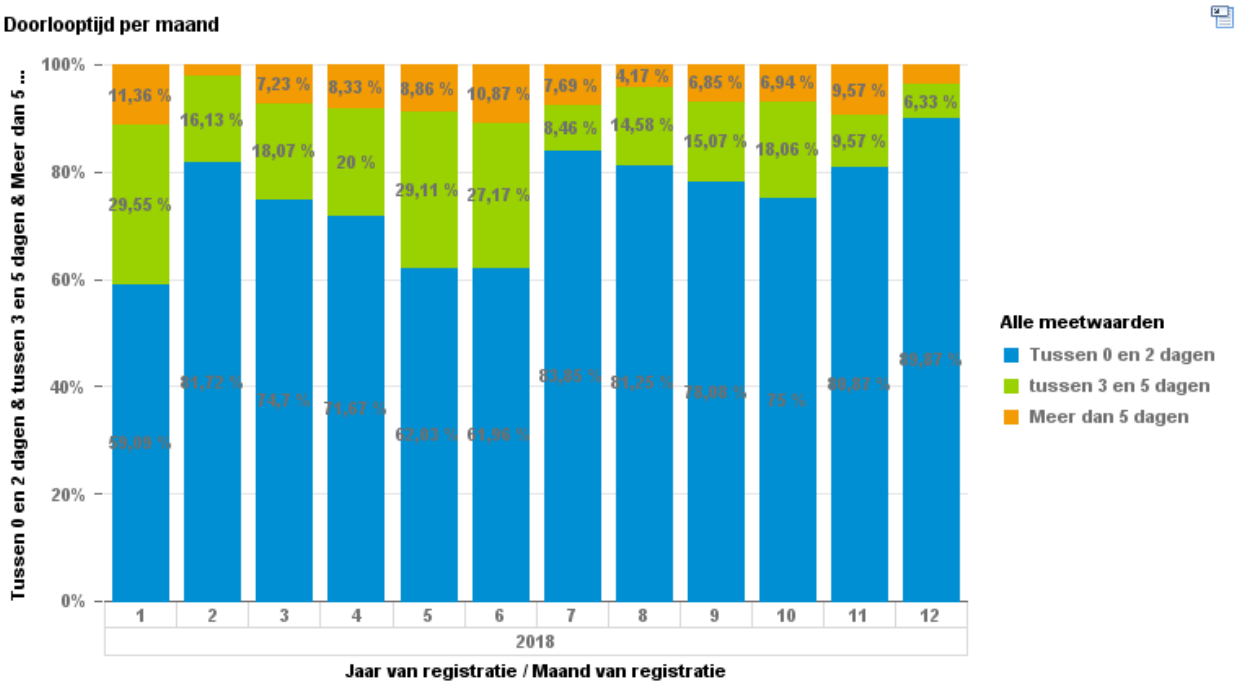
Als we kijken naar de verdeling per gebouw, zien we dat het gros van de klachten voorkomt in onze grootste gebouwen, die het grootste aantal ambtenaren huisvesten.

Klachten per gebouw:

Gebouw	Klachten
Herman Teirlinck	289
Ellips	189
Hendrik Conscience	153
Graaf de Ferraris	125
VAC Gent	92
VAC Leuven	76
Arenberg	44
VAC Antwerpen	36
VAC Brugge	32
Martelaarsplein	31

5 DOORLOOPTIJD KLACHTEN

Er wordt in het algemeen gestreefd om 90% van de klachten binnen de twee dagen op te lossen. Natuurlijk is het niet mogelijk om voor elke klacht met een simpel antwoord ook een structurele oplossing te voorzien. Zo zal een infrastructuur probleem, zoals slecht werkende klimaatsystemen, niet binnen de twee dagen opgelost geraken. Dit verklaart waarom sommige klachten zeer lang open staan.



6 VERDELING KLACHTEN 2018 PER KLANTENGROEP

Meer dan 99% van alle klachten komen van onze klanten, Vlaamse ambtenaren.

Meldingscategorie	Aantal klachten
Klant van Het Facilitair Bedrijf	1234
Leveranciers/firma's	5
Burgers	3
Lokale besturen	1

7 WAAR GAAN DE KLACHTEN VAN 2018 VAN DE BURGERS OVER?

Eén gepensioneerd ambtenaar meldde een klacht dat de nieuwjaarsreceptie waar hij op uitgenodigd was veel te veel eten had en dat dat verspilling is. Deze klacht werd binnen één dag behandeld.

De twee andere klachten van burgers gingen over gevaarlijk rijgedrag van personeel van de Vlaamse Overheid. Beide klachten zijn binnen de drie werkuren behandeld.

Audit Vlaanderen

In 2018 waren er geen klachten tegen medewerkers van Audit Vlaanderen.

Departement Kanselarij en Bestuur

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

Aantal **onontvankelijke** klachten:	

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:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

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

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

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

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

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

3. Klachtenbeeld 2018
Hierbij een korte schets van de klacht van de heer X:

De heer X heeft zich op 1 februari 2018 beklaagd, via een mail aan onze beroepsinstantie, van het feit dat er nog geen uitvoering werd gegeven aan de beslissing van de beroepsinstantie in dossier OVB/2017/292, waarbij het beroep werd ingewilligd. Hij deed zijn beklag over een gebrekkige werking van de beroepsinstantie. De nv. BAM diende uiterlijk tegen 1 februari 2018 uitvoering te geven aan onze beslissing.

De beroepsinstantie was in dit dossier in de praktische onmogelijkheid om zelf uitvoering te geven aan de beslissing, daar wij de opgevraagde documenten nooit toegestuurd gekregen hebben vanuit de nv. BAM. Dit stond ook duidelijk vermeld in onze beslissing zelf. In het merendeel van onze dossiers beschikken wij wel over de documenten in kwestie, doch hier konden de documenten pas op 18 januari 2018 bekomen worden door de nv. Bam, daar ze aan een derde dienden te worden opgevraagd. Aangezien onze beslissing dateert van 19 januari 2018, waren wij in de praktische onmogelijkheid om alles zelf nog te gaan nakijken en screenen in functie van eventuele uitzonderingsgronden. Dit staat allemaal netjes in onze beslissing vermeld.

De beroepsinstantie heeft meteen telefonisch contact opgenomen met de nv. Bam en werd op de hoogte gesteld van de mail die vanuit de nv. Bam is vertrokken naar de heer X, met een WeTransfer bestand, waarin alle opgevraagde mailverkeer werd opgenomen (172 bladzijden in totaal) en bezorgd aan verzoeker.

De heer X heeft dus alle opgevraagde mailverkeer ontvangen op 12 februari 2018. Wellicht is de kleine vertraging te wijten aan het feit dat de nv. BAM eerst alle mails heeft gescreend op hun inhoud, om na te gaan of er geen info onleesbaar diende te worden gemaakt in functie van de decretaal voorzien uitzonderingsgronden.

Conclusie van het klachtenonderzoek: Uit de feiten is gebleken dat de werking van de beroepsinstantie wel degelijk optimaal verloopt. Ook hier werd de betrokken bestuursinstantie meteen gecontacteerd door ons (eerst twee keer via mail en nadien telefonisch, en dit alles binnen zes werkdagen) om zo spoedig mogelijk uitvoering te willen geven aan onze beslissing. Meer konden wij in dit dossier niet ondernemen, daar wij niet in het bezit waren van de opgevraagde stukken. Wij hebben die ook pas op 12 februari 2018, gelijktijdig met de mail aan

verzoeker, toegestuurd gekregen vanuit de nv. BAM.

4. Concrete realisaties en voorstellen

In verband met de suggestie van de ombudsman om de transparantie in verband met de doorlooptijd van een dossier te verbeteren, zal na de publicatie in het BS van de erkenning als ramp door de VR (21/12/2018) van de overvloedige regenval van mei/juni 2018 het E-loket worden in gebruik genomen met de mogelijkheid voor schadelijders om hun dossier op te volgen.

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

De klachtendienst van het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) behandelde in 2018 4 klachten (>< 2 klachten in 2017 en 6 in 2016), die alle binnen de decretaal voorgeschreven termijn van 45 kalenderdagen werden afgehandeld:

1. Een eerste klacht betrof het stilzwijgen van de overheid (ABB/gouverneur/minister/ Vlaamse regering) in een klachtdossier over de definitieve vaststelling van een onteigeningsplan i.k.v. een gemeentelijk ruimtelijk uitvoeringsplan (GRUP). Na onderzoek werd de door de gouverneur reeds eerder aan de klager meegedeelde beslissing gehandhaafd. Volgens een algemeen aanvaard beginsel in de administratieve rechtspraktijk komen de toezichthoudende overheden i.k.v. het algemeen bestuurlijk toezicht niet tussen in dit dossier, gelet op de voorrang van het bijzonder toezicht, dat bij de Vlaamse minister bevoegd voor wonen berust, op het algemeen toezicht. De klager werd opnieuw van dit standpunt in kennis gesteld bij brief door de minister bevoegd voor het binnenlands bestuur. De minister heeft tegelijk wel aan de afdeling Woonbeleid van het Agentschap Wonen Vlaanderen gevraagd om de klager op de hoogte te brengen wanneer een aanvraag tot onteigeningsmachtiging is ingediend.

   Later in het jaar trok de betrokken gemeenteraad het onteigeningsplan terug in.

2. Een tweede dossier betrof een klacht over de behandeling in het kader van het bestuurlijk toezicht van een klacht tegen de ombudsdienst van de stad Brugge *(aansluitend bij eenzelfde klacht van dezelfde klager in 2016)*. De klager voelde zich onrechtvaardig behandeld. De klachtendienst van ABB heeft na onderzoek evenwel geen tekortkomingen of onregelmatigheden vastgesteld in de behandeling van deze klacht i.k.v. het bestuurlijk toezicht. Het komt de klachtendienst echter niet toe om de werking van de onafhankelijke stedelijke ombudsdienst te beoordelen noch een oordeel te vellen over het inhoudelijke dossier (conflict van de klager met een sociaal verhuurkantoor).

3. Een derde klacht handelde over het uitblijven van een antwoord op een adviesvraag van de klager gericht aan het Steunpunt Taalwetwijzer. Deze laatste dienst bezorgde hierop onmiddellijk het gevraagde advies aan de klager. Wegens een grote bevraging van het Steunpunt Taalwetwijzer was de dienst niet in de mogelijkheid om de vraag sneller in behandeling te nemen. Het advies werd uiteindelijk nog binnen een termijn van 1 maand verstrekt.

4. En ten slotte werd er klacht ingediend tegen het team Verkiezingen van ABB wegens het niet willen meedelen van de leeftijd van de jongste lijsttrekker in Oost-Vlaanderen en in Vlaanderen in het algemeen bij de gemeente- en provincieraadsverkiezingen, omdat de nieuwe GPDR-regeling dit niet zou toelaten. Na nader onderzoek is echter gebleken dat het wel wettelijk mogelijk is om de leeftijd van de jongste lijsttrekkers mee te delen,

zonder hen evenwel bij naam te noemen. Ook werd er geen opsplitsing volgens geslacht gemaakt, omdat dit de kans op identificatie van de betrokken kandidaten aanzienlijk zou verhogen.

Daarnaast ontving de klachtendienst van ABB in 2018 nog 8 andere klachten waarvoor het agentschap niet bevoegd was (bv. klachten over bouwovertredingen, onderwijs, sociale steun, verkeerspolitie, ...) en één melding van een technisch probleem met een inschrijving via de website van het agentschap voor een door ABB georganiseerde infosessie. Indien ABB niet bevoegd was, werd de klager hiervan steeds in kennis gesteld en doorverwezen naar de bevoegde dienst.

De meeste klachten die ABB ontvangt, hebben evenwel betrekking op beslissingen en/of de werking van de lokale en provinciale besturen of liggen in het verlengde hiervan door het niet aanvaarden door de klager van het door de toezichthoudende overheid (ABB, gouverneur, minister) ingenomen standpunt. Deze klachten worden nooit door de klachtendienst van het agentschap behandeld, maar door de inhoudelijke bevoegde afdeling van het agentschap volgens de wettelijk voorgeschreven procedure van het bestuurlijk toezicht.

Agentschap Informatie Vlaanderen

INLEIDING

Informatie Vlaanderen

Het Agentschap Informatie Vlaanderen bestaat sinds 1 januari 2016.

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 de staf van de administrateur-generaal en vier afdelingen:

- de afdeling Ondersteunende diensten
- de afdeling IT shared services
- de afdeling Gegevens- en Dienstenintegratie
- de afdeling Informatiekanalen (**1700** en **vlaanderen.be**)

De **afdeling Informatiekanalen** is verantwoordelijk voor 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 werden de klachten tot op heden per afdeling geregistreerd en behandeld. Tot 2017 werden enkel bij de afdeling Informatiekanalen klachten geregistreerd. In 2018 ontving ook de afdeling Gegevens- en Dienstenintegratie een aantal klachten.

Vanaf 2019 maakt Informatie Vlaanderen werk van een geïntegreerde en uniforme aanpak voor klachten in heel het agentschap, met een centrale registratie van de klachten.
De afdeling Informatiekanalen blijft wel de afdeling waar de meeste klachten worden geregistreerd en behandeld, vooral m.b.t de dienstverlening van 1700. De afdeling Informatiekanalen heeft veel rechtstreeks contact met burgers, bedrijven en organisaties. De andere afdelingen leveren vooral producten en diensten aan andere overheidsdiensten.

I. Cijfers klachten 2018

I.I. Klachten afdeling Informatiekanalen

Met enkele cijfers schetsen we een overzicht van het aantal klachten dat de afdelingen Informatiekanalen in 2018 ontving en behandelde.

De meeste klachten gingen over de dienstverlening van het **gratis nummer 1700**. 3 klachten gingen over informatie op de **website vlaanderen.be**.

Aantal, kanaal van ontvangst en behandeltijd

		Aantal
Totaal aantal klachten:		**43**
Aantal klachten volgens het **kanaal** waarlangs de klacht is ontvangen	rechtstreeks via contactcenter/burger	29
	via de Vlaamse Ombudsdienst	6
	via een andere dienst van de Vlaamse overheid	8

De **behandeltijd** van de klachten in 2018 was **gemiddeld 3,7 dagen**.

- 25% van de klachten werd dezelfde dag al behandeld.
- 40% van de klachten werd binnen 2 tot 3 dagen behandeld.
- 35% van de klachten had meer onderzoek nodig, wat leidde tot een langere behandeltijd. De langst nodige behandeltijd was 28 dagen.

Beoordeling van de klachten op ontvankelijkheid en gegrondheid

We kregen 43 klachten. Alle klachten werden onderzocht.

	Aantal klachten
Ontvankelijk en gegrond	27
Ontvankelijk en deels gegrond	4
Ontvankelijk en niet gegrond	1
Onontvankelijk	11
Totaal	**43**

Ontvankelijk

Van de **32 klachten** die **ontvankelijk** waren, bleken na onderzoek 27 klachten gegrond. 4 klachten beoordeelden we als deels gegrond. 1 klacht was ongegrond.

Van de **31 gegronde en deels gegronde klachten** gingen er 29 over de dienstverlening van 1700 en 2 over Vlaanderen.be. De klachten werden volgens de geldende klachtenprocedure behandeld en beantwoord.

De 4 klachten die als '**deels gegrond**' werden behandeld:

1. Een burger had een probleem met het overschakelen van papieren naar elektronische dienstencheques. Hij contacteerde Sodexo hiervoor. Er was een technisch probleem bij Sodexo, maar Sodexo kon hem niet helpen. De burger belde daarop naar 1700.
   Hij meldde dat hij na 2 minuten wachten 'van de lijn gegooid werd'. En diende een klacht in bij 1700.
   Actie: We vonden het gesprek en beluisterden het.
   Een voorlichter ontving de burger zijn oproep, maar kon de burger niet horen.
   De voorlichter bleef ongeveer 2 minuten aan de lijn en vroeg geregeld of de burger hem hoorde. Na enkele minuten kon de voorlichter de burger nog steeds niet horen en verbrak daarop de verbinding. De voorlichter handelde correct volgens de afspraken. Het is niet duidelijk wat het probleem veroorzaakte.
   We beluisterden ook de gesprekken die deze voorlichter voor en na deze oproep had. Daar konden we geen technische storingen vaststellen.
   We contacteerden de burger en brachten hem op de hoogte van onze vaststellingen en lieten ook weten dat de vraag ook aan de Vlaamse dienst dienstencheques werd doorgegeven en dat deze dienst hem zou contacteren en verder helpen bij het overschakelen op elektronische dienstencheques.

2. Een burger belde met een klacht omdat ze de info over het tijdskrediet op vlaanderen.be niet correct vond. Na meerdere malen contact opnemen met de RVA, kwam ze erachter dat haar aanvraag afgekeurd was omdat ze maar één maand had aangevraagd, terwijl dat minimaal 3 maanden moet zijn.
   Ouderschapsverlof en tijdskrediet zijn een exclusief federale bevoegdheid, met name die van de RVA. Het is bovendien een vrij complexe materie, die zeer veel mensen aanbelangt. Daarom is de **RVA**, die de individuele dossiers beheert, altijd de aangewezen dienst om hierover informatie te verschaffen.
   Wij bieden als Vlaamse overheid **ook (beperkte) eerstelijnsinformatie** aan over tijdskrediet, omdat dit past in een groter geheel van maatregelen om minder te werken.
   In de eerste plaats om in begrijpelijke taal uit te leggen wat deze verlofsystemen zijn en om mensen die informatie zoeken, vlot door te verwijzen naar de bevoegde dienst. En in de tweede plaats omdat een aantal maatregelen op Vlaams niveau (aanmoedigingspremie, zorgkrediet, ...) een directe link hebben met die thema's, waardoor zowel burgers als medewerkers van het contactcenter 1700 op de hoogte moeten zijn van wat tijdskrediet/ouderschapsverlof precies is. Als de informatie van vlaanderen.be vergeleken wordt met die van de RVA, dan wordt het meteen duidelijk dat op vlaanderen.be louter oriënterende eerstelijnsinformatie staat.
   Er werd algemeen verwezen dat er bepaalde minimale termijnen gelden voor de verschillende maatregelen. Onze informatie was niet fout, maar slechts oriënterend met een correcte link naar de website van de RVA, waar de info wel volledig en correct te vinden was.

3. Bij 2 klachten bleek dat de persoon in kwestie geen keuzemenu had gehoord bij het inbellen. Dat laat ons vermoeden dat beiden een verkeerd nummer belden of dat hun telecomoperator niet toelaat om bepaalde verkorte nummers te bellen. Er werden aan onze kant geen bereikbaarheidsproblemen of andere technische problemen vastgesteld. **(deels gegrond).**

Onontvankelijk

11 klachten bleken na onderzoek onontvankelijk. Die 11 klachten gingen **niet over de dienstverlening van 1700 of vlaanderen.be**, maar over de dienstverlening van een andere dienst waarmee 1700 nauw samenwerkt. Die klachten werden als '**onontvankelijk**' gekwalificeerd voor wat betreft onze dienstverlening en telkens doorgegeven aan de betrokken klachtendienst. Daar werden ze verder onderzocht en behandeld door volgende diensten:

Dienst	Aantal klachten
Afdeling Informatie en Zorgberoepen	2
Afdeling Woonzorg en Eerste lijn	1
VREG	1
Facilitair Bedrijf	1
Examencommissie	1
Agentschap voor Natuur en Bos	1
Studietoelagen	2
Verkeersbelasting	1
Erfbelasting	1
Totaal	**11**

Beoordeling van de 32 ontvankelijke klachten op schending van de Ombudsnorm

Ombudsnormen	
	Aantal
Correcte bejegening	12
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	10
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	5
Vlotte bereikbaarheid	4

Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1
Totaal	**32**

Opmerking:
Er werden in 2018 geen meldingen of klachten ontvangen die verband hielden met discriminatie of genderidentiteit.

De meerderheid van de klachten die we in 2018 ontvingen op 1700, kunnen ondergebracht worden in de 3 volgende categorieën van Ombudsnormen die geschonden werden:

4. **Correcte bejegening:** klantvriendelijkheid, begrips- en respectvol beantwoorden van vragen.
5. **Doeltreffende algemene informatieverstrekking**: correcte en volledige informatie op maat van de burger verstrekken.
6. **Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:** Binnen een redelijke termijn vragen beantwoorden, dossiers behandelen en premies uitkeren en een duidelijke en transparante communicatie daarover voeren.

In 2018 waren er **4 formele klachten over de bereikbaarheid** van het gratis nummer 1700.
Bij 2 van de 4 klachten bleek dat de persoon in kwestie geen keuzemenu had gehoord bij het inbellen. Dat laat ons vermoeden dat beiden een verkeerd nummer belden of dat hun telecomoperator niet toelaat om bepaalde verkorte nummers te bellen **(deels gegrond).**

Bij 1 klacht (telefoon werd na 2 minuten wachten ingehaakt) konden we het gesprek beluisteren en hoorde de voorlichter de burger niet. De voorlichter bleef tot 2 minuten vragen 'hoort u mij', 'is er iemand aan de lijn?'. Daarna heeft de voorlichter volgens de richtlijnen het gesprek afgesloten **(deels gegrond).**

Bij 1 gesprek kreeg een politieman door het te strikt interpreten van de regels na meerdere keren bellen geen mailadres van de afdeling studietoelagen om een aanvraag in het kader van een onderzoek door te sturen. Doordat de afdeling studietoelagen enkel met een contactformulier werkt, kreeg de agent noch van de voorlichter van 1700, noch van de afdeling studietoelagen een mailadres. Onze voorlichters beschikken niet over een mailadres, dus ze moeten doorschakelen naar de afdeling studietoelagen. De eerste keer gebeurde dat, maar zei de medewerker van de dienst hetzelfde, nl. dat er geen mailadres was, enkel een contactformulier. De tweede keer schakelde de voorlichter niet door naar de afdeling studietoelagen en zei dat de vragen via het contactformulier verstuurd moesten worden **(gegrond).**

De bereikbaarheid was in 2018 gemiddeld genomen zeer goed. In 2018 haalden we een **gemiddelde bereikbaarheid van 95,10%** terwijl dat in 2017 91,60% was. Alleen in januari 2018 werd de norm van 95% bereikbaarheid niet gehaald, toen de overgang van de kmo-portefeuille naar acm/idm, het toegangs- en gebruikersbeheer van de Vlaamse overheid, voor problemen bij gebruikers zorgde. 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. Dat resulteerde in een onverwachte drukte op 1700 in januari. Alle andere maanden was de bereikbaarheid gemiddeld optimaal te noemen.

We gaan klachten over de bereikbaarheid ook tegen door de **'neem 's op'** functie. Na 2,5 minuten wachten kan de beller ervoor kiezen om zijn nummer achter te laten en teruggebeld te worden binnen de twee werkdagen.

Inhoudelijke thema's van de gegronde en deels gegronde klachten

Als je naar 1700 belt, krijg je eerst een keuzemenu te horen. Dat keuzemenu is opgezet om de grootste volumes van vragen over eenzelfde thema onmiddellijk af te leiden naar de juiste groep van getrainde voorlichters.

Keuzeknop	Inhoud	Aantal aangeboden contacten	Aantal ontvankelijke klachten
Keuze 1	Verkeersbelasting Onroerende voorheffing Registratiebelasting Erfbelasting	353.488 contacten **48,46 %**	**6 klachten:** Verkeersbelasting: 2 Onroerende voorheffing: 2 Registratiebelasting: 1 Erfbelasting: 1
Keuze 2	Schooltoelagen en Studietoelagen onderwijs	164.817 contacten **22,60 %**	**6 klachten**
Keuze 3	Andere vragen	211.097 contacten **28,94 %**	**19 klachten**
Totaal			**31**

In totaal werden er op 1700 **729.402 contacten** behandeld in 2018 (859.926 contacten in 2017).

Er zijn **geen specifieke thema's** die opvallend meer klachten genereren bij 1700. De 31 klachten in 2018 die gegrond of deels gegrond waren, gingen over diverse inhoudelijke onderwerpen, verspreid over de 3 keuzeknoppen. Enkel bij de klachten over de school- en studietoelagen is er een **tendens vast te stellen.**

Keuzeknop 1: 6 klachten over de thema's van Vlaamse Belastingdienst

- 2 klachten over de **verkeersbelasting**
    - Een burger belde naar 1700 met een vraag over een afbetalingsplan voor zijn verkeersbelasting. Hij werd op 1700 1 keer intern doorgeschakeld naar de lijn verkeersbelasting en vervolgens werd hij doorgeschakeld naar Vlaamse Belastingdienst. Daar werd de lijn verbroken.
      Analyse: Bij 1700 werd intern correct doorgeschakeld. Het tweede gesprek waarin naar Vlaamse Belastingdienst werd doorgeschakeld, konden we niet beluisteren door een technische storing op het moment van de opname. We stelden daarom enkele bijkomende vragen aan de klager, maar deze reageerde niet meer.

- Een burger belde 1700 met een vraag over het aanslagbiljet, het schrappen van een oude nummerplaat en de verrekening van de verkeerbelasting. De burger vond de informatie die hij kreeg onvoldoende.
  Analyse: We beluisterden het gesprek. De voorlichter gaf onvoldoende informatie waar de beller mee verder kon. Hij zei dat hij niet over dossierinformatie beschikte, maar gaf bv. niet mee dat de beller zijn dossier zelf online kan raadplegen.
  Actie: De voorlichter kreeg extra coaching rond het meegeven van het digitaal loket waar men zelf de stand van zijn dossier kan raadplegen.

- 2 klachten over de **onroerende voorheffing**

  - Een burger belde in het najaar van 2017 naar 1700 voor informatie over de vermindering onroerende voorheffing voor een energiezuinige woning en over al dan niet betalen in geval van bezwaar. De betrokken voorlichter zei dat de burger het aanslagbiljet voorlopig niet moest betalen. In maart 2018 rekende de Vlaamse Belastingdienst aan de burger evenwel een boete met nalatigheidsinterest aan.
    De burger diende daarop een klacht in bij de Klachtendienst Financiën.
    De voorlichter van 1700 gaf niet de correcte informatie.
    Actie: alle voorlichters kregen extra instructies over de betaling van de onroerende voorheffing bij bezwaar.
    De Vlaamse Belastingdienst bekeek de mogelijkheid om de boete kwijt te schelden.

  - Een burger belde naar 1700 met een vraag over onroerende voorheffing. Hij werd zeer onredelijk behandeld door een voorlichter.
    Actie: De voorlichter kreeg een waarschuwing en coaching over het correct omgaan met burgers, ook op moeilijke momenten.

- 1 klacht over de **registratiebelasting**

  - Een burger verstuurde een e-mail naar 1700 waarin hij aangaf dat de informatie op www.vlaanderen.be over de registratierechten niet up-to-date was en dat ook de medewerkers op 1700 van niets wisten.
    Analyse: Er was op dat moment nog geen definitieve goedkeuring over de hervorming van de verkooprechten. De info op vlaanderen.be was op dat moment dus ook nog niet aangepast en de voorlichters waren nog niet gebriefd. De minister had wel al gecommuniceerd in de media.
  - **Actie:** We lichtten de burger in over de reden waarom onze info op dat moment nog niet was aangepast en stuurden de link met de juiste info door, die ondertussen wel al online stond.

- 1 klacht over de **erfbelasting**

  - Een burger verstuurde via het contactformulier een e-mail naar 1700 met een vraag over het indienen van de aangifte van nalatenschap van zijn overleden moeder. De voorlichter verwees de burger door naar het contactformulier van de Vlaamse Belastingdienst.

Analyse: Dit is inderdaad geen klantvriendelijke werkwijze, die wij al lange tijd met Vlaamse Belastingdienst proberen op te lossen. 1700 behandelt geen e-mails voor Vlaamse Belastingdienst omdat ze enkel met een contactformulier werken, dat rechtstreeks bij hen toekomt.
Actie: Ondertussen is met Vlaamse Belastingdienst wel een oplossing bereikt en vanaf februari 2019 kunnen de e-mails over de thema's van Vlaamse Belastingdienst ook door 1700 behandeld worden.

Conclusie: diverse klachten

Keuzeknop 2: 6 klachten over school- en studietoelagen

- Een burger belde naar 1700 met een vraag over de uitbetaling van een studietoelage. De burger is slechthorend en praatte daardoor luider.
  De voorlichter reageerde ongepast, gaf geen uitleg aan de burger en verbrak het gesprek.
  Analyse: De voorlichter reageerde zeer ongepast en op een ontoelaatbare wijze.
  Actie: De voorlichter kreeg een waarschuwing en extra coaching om meer empathie aan de dag te leggen.

- Een burger belde 2 keer naar 1700 voor informatie over een studietoelage.
  De burger was niet tevreden over het eerste gesprek waarin hij te weinig info kreeg.
  Analyse: De burger begreep de uitleg van de eerste voorlichter niet. Die had weinig geduld en legde de zaken niet op een begrijpelijke manier uit.
  Actie: De voorlichter kreeg coaching om op een rustige manier de zaken geduldig uit te leggen en zich aan te passen aan de burger.

- Een politieman belde naar 1700 en was op zoek naar een mailadres van de afdeling school- en studietoelagen om een vraag te stellen en een aantal zaken door te sturen in het kader en van een onderzoek naar sociale fraude.
  Analyse: We hebben drie gesprekken van deze persoon gevonden en beluisterd. Telkens liep het mis om een andere redenen, maar zowel bij 1700 als bij de dienst studietoelagen zelf bleef men vasthouden dat er enkel een contactformulier beschikbaar was en hij het daarmee moest doen. Uiteindelijk werd de agent pas geholpen nadat hij een klacht had ingediend.
  Actie: Dit is een voorbeeld van geen goede dienstverlening vanwege het te strikt toepassen van de afspraken. De voorlichters kregen aangepaste instructies om bij dringende vragen en vragen van politie, gerecht,... flexibeler om te gaan met de instructies en altijd naar de dienst zelf door te schakelen, zodat sneller geholpen kan worden.

- Een man belde naar 1700 met een vraag over de studietoelagen. Bij de eerste oproep verbrak de voorlichter de verbinding omdat hij vond dat meneer kwaad werd. Bij een tweede oproep, diezelfde dag, werd de verbinding ook verbroken. De burger was bij dezelfde voorlichter terechtgekomen.
  Bij de derde oproep kreeg de burger een andere voorlichter aan de lijn. Na het gesprek verbrak deze voorlichter de verbinding niet op een correcte manier waardoor de burger minutenlang een gesprek van de voorlichter tegen zijn collega hoorde.

Analyse: dit is een opeenstapeling van gesprekken waar het helaas fout liep. Waarom het tweede gesprek verbroken werd en of dat een technisch probleem was of dat de voorlichter bewust inhaakte, konden we niet nagaan. Helaas reageerde de derde voorlichter nogal apathisch en haakte hij waarschijnlijk onbewust verkeerd in. De opeenstapeling leidde ertoe dat 1700 heel onprofessioneel over kwam.
Actie: De voorlichter bij wie de burger 2 keer terechtkwam, kreeg een waarschuwing en coaching om met meer inleving in de situatie van de burger de vragen te beantwoorden.

- Burger belde naar 1700 voor meer info over dossiers en werd in de wacht gezet omdat ze het niet wilde begrijpen. Nadien kreeg ze ook geen tevredenheidsenquête.
  Analyse: voorlichter had meer geduld moeten hebben en zich in de plaats van de burger moeten inleven, en had nogmaals moeten uitleggen als de burger het niet begrijpt ipv geïrriteerd te raken.
  Actie: voorlichter kreeg coaching om in de toekomst meer begrip te hebben en de zaken ook meerdere keren uit te leggen als dat nodig is.

- Een burger probeerde al verschillende keren via 1700 om concrete informatie te verkrijgen over het dossier van zijn kinderen.
  De burger gaf aan dat hij van 1700 slechts algemene informatie kreeg en dat het voor hem onmogelijk was om de Afdeling Studietoelagen zelf te contacteren om informatie te verkrijgen over wat er nog ontbrak en de stand van zaken.
  Analyse: We verkregen geen informatie over wanneer hij precies belde, waardoor we de gesprekken niet konden opzoeken. Maar de voorlichter in kwestie had bij een moeilijk dossier naar de afdeling studietoelage moeten doorschakelen.
  Actie: We contacteerden de Afdeling Studietoelagen om meneer te contacteren over de stand van zijn dossiers en wat hij daarvoor nog in orde moet brengen.

Algemene conclusie:
De voorlichters slagen er niet altijd in om correct en met begrip voor de situatie van de burger de zaken op een begrijpelijke manier uit te leggen. Heel veel dossiers gaan al automatisch, wat heel positief is, maar de vragen die bij 1700 toekomen, gaan over de complexere dossiers; waar extra informatie moet toegevoegd worden en waar een lange doorlooptijd is. Burgers begrijpen niet altijd waarom dat zo complex is en zo lang duurt. De voorlichters hebben voorspellingstabellen om aan te geven wanneer het dossier ongeveer behandeld zal worden, maar wanneer extra info opgestuurd moet worden, komt men vaak opnieuw achteraan in de wachtrij.
Actie: Alle voorlichters kregen begin 2018 een opleiding empathie.
De opleiding empathie is ook standaard opgenomen in het basisvormingspakket van nieuwe voorlichters.

Keuzeknop 3: 19 klachten over de verschillende andere materies:

1. Een burger meldde dat het Departement Werk en Sociale Economie een aanvraag voor een aanwervingsincentive langdurig werkzoekende (AWI) afwees. De burger hoopte dat dit nog kon worden rechtgezet omdat hij in de eerste instantie

verkeerd geïnformeerd werd door een voorlichter van 1700.
Analyse: de gesprekken werden in eerste instantie niet gevonden.
Actie: We namen contact op met het Departement Werk en Sociale Economie. Die keurden het dossier toch goed.

2. Een burger belde naar 1700 met een vraag over de uitbetaling van het Vlaams Zorgkrediet (onderwijs). Ze werd erg onvriendelijk behandeld.
Analyse: De voorlichter was onvriendelijk en deed ongepaste uitspraken. Ze toonde geen begrip voor de situatie van de burger. Ze had op een vriendelijke manier moeten doorschakelen naar de dienst van het Zorgkrediet, zonder meer.
Actie: De burger werd ondertussen geholpen door een vriendelijke medewerker van het Zorgkrediet en kreeg verontschuldigingen van ons. De voorlichter kreeg een waarschuwing en de nodige coaching.

3. Een burger had een vraag over het wijzigen van wachtwoorden, maar kon 1700 telefonisch niet bereiken. Ze wachtte 12 minuten en kreeg niemand aan de lijn. Ze uitte daarover haar ongenoegen.
Analyse: We onderzochten de bereikbaarheid, maar er was op dat moment geen wachtrij. Er werden ook geen technische problemen vastgesteld. We vroegen de burger om terug te bellen naar 1700. Ze kreeg dan wel een keuzemenu (bij haar vorige oproep niet) en raakte direct binnen.
Het probleem kon niet gedetecteerd worden. De burger werd verder geholpen met haar probleem. We vermoeden dat de burger een verkeerd nummer draaide.
Actie: /

4. Een burger heeft een klacht over een banaba die hij volgde en waarbij hij vooraf onvoldoende info kreeg over zijn toekomstkansen. Hij wil daarover een klacht indienen, bij de onderwijsinstelling, maar niemand neemt hem au sérieux. De voorlichter die hij aan de lijn had, trad in een zinloze discussie en hielp niet verder. Uiteindelijk werd zijn vraag door een andere voorlichter die het gesprek overnam, doorgestuurd naar het informatiepunt hoger onderwijs.
Analyse: De voorlichter doet niet wat ze moet doen, nl. de vraag beluisteren, analyseren, opzoeken en escaleren naar het juiste escalatiepunt waar deze persoon terechtkan. Er moet niet in discussie gegaan worden.
Actie: de burger kreeg verontschuldigingen en de voorlichter kreeg coaching om beter om te gaan met dergelijke moeilijke bellers en niet mee te gaan in een discussie.

5. Een burger belde naar 1700 met een vraag over inschrijvingen in scholen. De voorlichter stond de burger onvriendelijk en onbehulpzaam te woord.
Analyse: De voorlichter was onvriendelijk en onbehulpzaam
Actie: De burger kreeg verontschuldigingen en de juiste info. De voorlichter kreeg persoonlijke coaching.

6. Een burger stelde via het contactformulier op vlaanderen.be een vraag over onbelast bijverdienen. De burger ontving een antwoord én een doorverwijzing naar de Rijksdienst Sociale Zekerheid (RSZ) die een ander antwoord aan de burger gaf.
Analyse: De info in het script dat de voorlichter raadpleegde was niet correct.

Actie: De betrokken redacteur paste het script over onbelast bijverdienen onmiddellijk aan. De dame kreeg de juiste info en de nodige uitleg.

7. Een burger was ontevreden omdat hij al een aantal cases had ingediend bij Ago, maar op nog geen enkele vraag een reactie kreeg. Hij wilde zijn ongenoegen uiten en onze tevredenheidsenquête invullen, maar vond de formulering 'kreeg je nog geen antwoord, dan mag je deze e-mail negeren en kan je de enquête nog niet invullen' niet kunnen. Zijn klacht ging net over het nog niet ontvangen hebben van een antwoord en vond dat wij zo onze resultaten vervalsten en positiever voorstelden.
   Actie: we konden begrip opbrengen voor zijn redenering en hebben deze zin uit de enquête verwijderd. Iedereen is vrij deze in te vullen in eender welke situatie.

8. Een burger belde naar 1700 met een vraag over de taalwetgeving.
   De betrokken voorlichter behandelde de burger op een onbeschofte manier.
   Analyse: De voorlichter was erg onvriendelijk, niet behulpzaam en gaf foute info. De vraag moest doorgestuurd worden naar het escalatiepunt Taalwetwijzer. Maar ook dat gebeurde niet.
   Actie: de voorlichter kreeg een waarschuwing en persoonlijke coaching. De burger kreeg het juiste mailadres van de dienst Taaladvies, waar hij zijn vraag zelf kan voorleggen (complexe) vraag. De dienst heeft jammer genoeg geen telefoonnummer dat we konden doorgeven.

9. Een persoon belde meermaals 1700, maar kreeg geen gehoor. Hij had een probleem met het aanmelden bij het heffingenloket (VMM).
   Analyse: Deze persoon hoorde geen keuzemenu bij het inbellen. Dat laat ons vermoeden dat hij een verkeerd nummer belde of dat zijn hun telecomoperator niet toelaat om bepaalde verkorte nummers te bellen. Er werden aan onze kant geen bereikbaarheidsproblemen of andere technische problemen vastgesteld.
   Actie: We belden deze persoon op en hij werd verder geholpen met zijn aanmeldproblemen.

10. Een telecomoperator ontving via de Ombudsdienst voor Telecommunicatie een klacht van een burger over de facturatie voor een communicatie met het nummer 1722. Op vlaanderen.be stond dat 1722 een gratis nummer is. De telecomoperator vroeg een tegemoetkoming voor deze persoon.
    Analyse: de info stond verkeerd op vlaanderen.be, 1722 is geen gratis nummer.
    Actie: We pasten de informatie onmiddellijk aan op vlaanderen.be en boden onze verontschuldigingen aan. We gingen echter niet in op de vraag van de telecomoperator om een tegemoetkoming aan hen uit te betalen (derde). We stelden aan de telecomoperator voor om zelf een geste te doen aan zijn klant en deze kost te laten vallen of aan de klant voor te stellen zelf een klacht in te dienen.

11. Een burger belde naar 1700 voor informatie over de woonbonus. Hij koos 'keuze 1 verkeersbelastingen'. De betrokken voorlichter van de verkeersbelasting zei dat 1700 geen informatie over de woonbonus had.
    Analyse: de voorlichter handelde verkeerd en moest de burger intern doorsturen naar de juiste lijn (1700 AV).

Actie: de burger kreeg de juiste info over de woonbonus. De voorlichter kreeg nogmaals de instructies over het intern doorschakelen naar de juiste lijnen.

12. Een collega meldde dat 1700 2 keer kandidaten of journalisten met vragen over de procedure tot aanstelling van een nieuwe provinciegouverneur ten onrechte doorstuurde naar de provincie of de gouverneur.
    Analyse: er was geen relevante info beschikbaar over die aanwerving. De vraag werd naar het middle office doorgestuurd. Het onderzoeken waar die vraag gesteld kon worden, werd onvoldoende gevoerd. De vraag werd op basis van vermoeden naar de provincie doorgestuurd.
    Actie: We namen de info over de selectie op voor de voorlichters.

13. Een burger had een probleem met het overschakelen van papieren naar elektronische dienstencheques. Hij contacteerde Sodexo hiervoor.
    Er was een technisch probleem bij Sodexo, maar Sodexo kon hem niet helpen.
    De burger belde daarop naar 1700.
    Hij meldde dat hij na 2 minuten wachten 'van de lijn gegooid werd'. En diende een klacht in bij 1700.
    Actie: We vonden het gesprek terug en beluisterden het.
    Een voorlichter ontving de burger zijn oproep, maar kon de burger niet horen. De voorlichter bleef ongeveer 2 minuten aan de lijn en vroeg geregeld of de burger hem hoorde. Na 2 minuten kon de voorlichter de burger nog steeds niet horen en verbrak daarop de verbinding. De voorlichter handelde correct volgens de afspraken. Het is niet duidelijk wat het probleem veroorzaakte.
    We beluisterden ook de gesprekken die deze voorlichter voor en na deze oproep had. Daar konden we geen technische storingen vaststellen.
    We contacteerden de burger en brachten hem op de hoogte van onze vaststellingen en lieten ook weten dat de vraag ook aan de Vlaamse dienst dienstencheques werd doorgegeven en zij hem zou contacteren en verder helpen.

14. Een burger verstuurde een e-mail naar 1700@vlaanderen.be n.a.v. een antwoord dat hij van het escalatiepunt Betaald Educatief Verlof ontving. Deze burger had evenwel recent geen vraag aan 1700 gesteld.
    De burger maakte zich zorgen over het gebruik van zijn persoonsgegevens.
    Analyse: We merkten dat een voorlichter de vraag van een andere burger gekoppeld had aan de persoonsgegevens van deze burger en vervolgens de vraag zo doorstuurde naar het escalatiepunt Betaald Educatief Verlof.
    We informeerden de burger hierover en lichtten toe dat het contactcenter dat voor 1700 werkt, gebruikt maakt van een gemeenschappelijk klantensysteem voor alle overheidsklanten die met het contactcenter werken.
    In dit systeem zaten de burger zijn gegevens omdat hij in 2016 met de Kind en Gezin-lijn contact opnam. We verduidelijkten dat we werkten aan de implementatie van een nieuw systeem waarin we de klantengegevens van de verschillende overheidsklanten van elkaar kunnen afscheiden.
    Dit is nodig om met de nieuwe wet op de bescherming van de persoonsgegevens (GDPR) in orde te zijn.
    Actie: We boden de burger de mogelijkheid aan om zijn persoonsgegevens in ons klantensysteem te laten schrappen.
    De voorlichter werd onmiddellijk aangesproken en kreeg individuele coaching

over het belang van het voorzichtig omspringen met persoonsgegevens en het strikt opvolgen van de richtlijnen.

15. Een burger diende bij de Klachtenbehandelaar van de Afdeling Informatie en Zorgberoepen (Agentschap Zorg en Gezondheid) een klacht in over de verwerking van zijn erkenning als logopedist. De burger contacteerde 1700 diverse keren hiervoor, evenwel zonder resultaat.
    Analyse: We zochten de contacten op die de burger met 1700 had.
    De burger contacteerde 1700 zowel telefonisch als via e-mail.
    De voorlichters hadden deze vragen moeten doorschakelen of schriftelijk doorsturen naar het betrokken escalatiepunt bij de Afdeling Informatie en Zorgberoepen.
    Actie: De voorlichters kregen coaching om sneller te escaleren als zaken als lang aanslepen of burgers al meerdere keren contact opnemen.
    Opm: De afdeling Zorgberoepen is telefonisch niet bereikbaar voor 1700. Vragen kunnen enkel per e-mail doorgestuurd worden. De behandeltermijn van de e-mails is lang en ook de doorlooptijden van de procedures zijn lang. Dit maakt dat mensen vaak opnieuw bellen en graag de dienst zelf willen spreken. 1700 dringt er al langer op aan om telefonische bereikbaarheid te voorzien voor 1700, maar tot op heden zonder resultaat.

16. Een burger contacteerde 1700 telefonisch voor problemen met de KMO-portefeuille. De burger werd 2x correct doorverbonden, maar bij een derde contactopname werd de burger onnodig 20 minuten in de wachtrij gezet door een manuele fout. De burger kon toen niet meer worden doorgeschakeld naar het backoffice van de KMO-portefeuille (de dienst was toen telefonisch niet meer bereikbaar).
    Analyse: We beluisterden de gesprekken en stelde vast dat het misliep door verschillende omstandigheden.
    Actie: We brachten de burger op de hoogte en gaven het rechtstreeks telefoonnummer mee van de dienst KMO-portefeuille zodat hij onmiddellijk geholpen werd.

17. Een burger startte een Teletolk-sessie. De burger wou een gesprek met een Telenet-medewerker. De Teletolk-voorlichter nam contact op met Telenet, maar die sloot het contact na 30 minuten af omdat het te lang duurde. De burger vroeg om Telenet opnieuw te contacteren, maar de Teletolk-voorlichter zei dat hij zich ook aan de richtlijn van maximaal 20 minuten moest houden en beëindigde het gesprek. De burger vond dat de voorlichter hem niet respecteerde.
    Analyse: We zochten de Teletolk-sessie op. Een opname van het gesprek tussen de Teletolk-voorlichter en de Telenet-medewerker is er niet.
    We boden de burger onze verontschuldigingen aan en verduidelijkten dat een aantal zaken fout liepen. De Teletolk-voorlichter had opnieuw contact moeten opnemen met Telenet nadat de medewerker van Telenet het gesprek verbrak. Het gesprek duurde op dat moment al meer dan een half uur.
    Als de medewerker van Telenet heel strikte richtlijnen heeft over de maximale duur van een gesprek, had de Teletolk-voorlichter dit moeten oplossen door opnieuw contact op te nemen met Telenet.
    Actie: De voorlichter kreeg coaching over de Teletolk-regels en om deze met het nodige gezond verstand toe te passen en ervoor te zorgen dat de burger eerst

en vooral geholpen is. De instructies werden ook aangepast om dergelijke zaken in de toekomst te vermijden.

18. Een burger had een probleem bij de aanvraag van een Vlaamse Ondersteuningspremie (VOP) via het e-loket. De burger sprak eerst met een 1700-voorlichter en had nadien een chatsessie met een andere 1700-voorlichter.
De burger was ontevreden over de 1700-dienstverlening: hij werd niet geholpen aan de telefoon noch tijdens de chatsessie, die bovendien te vroeg afgebroken werd. De burger uitte zijn ongenoegen via het 1700-tevredenheidsonderzoek en via een e-mail naar 1700.
Analyse: de voorlichter kon in dit geval niet helpen, maar had dit beter kunnen toelichten bij het escaleren naar de juiste dienst.
Actie: de betrokken redacteur contacteerde het VOP-backoffice, die deze persoon contacteerde en zijn probleem oploste. We verduidelijkten aan meneer dat onze voorlichters slechts een aantal problemen onmiddellijk kunnen oplossen en dat ze voor andere problemen naar de dienst zelf moeten doorverwijzen, wat voor de burger zijn vraag het geval was.

19. Een burger belde met een klacht omdat ze de info over het tijdskrediet op vlaanderen.be niet correct vond. Na meerdere malen contact opnemen met de RVA, kwam ze erachter dat haar aanvraag afgekeurd was omdat ze maar één maand had aangevraagd, terwijl dat minimaal 3 maanden moet zijn.
Analyse: Ouderschapsverlof en tijdskrediet zijn een exclusief federale bevoegdheid, met name die van de RVA. Het is bovendien een vrij complexe materie, die zeer veel mensen aanbelangt. Daarom is de RVA, die de individuele dossiers beheert, altijd de aangewezen dienst om hierover informatie te verschaffen.
Wij bieden als Vlaamse overheid beperkte eerstelijnsinformatie aan over tijdskrediet, omdat dat past in een groter geheel van maatregelen om minder te werken.
In de eerste plaats om in begrijpelijke taal uit te leggen wat deze verlofsystemen zijn en om mensen die informatie zoeken, vlot door te verwijzen naar de bevoegde dienst. En in de tweede plaats omdat een aantal maatregelen op Vlaams niveau (aanmoedigingspremie, zorgkrediet, ...) een directe link hebben met die thema's, waardoor zowel burgers als medewerkers van het contactcenter 1700 op de hoogte moeten zijn van wat tijdskrediet/ouderschapsverlof precies is. Als de informatie van Vlaanderen.be vergeleken wordt met die van de RVA, dan wordt het meteen duidelijk dat op vlaanderen.be louter oriënterende eerstelijnsinformatie staat.
Er werd algemeen verwezen dat er bepaalde minimale termijnen gelden voor de verschillende maatregelen. Onze informatie was niet fout, maar slechts oriënterend, met een correcte link naar de website van de RVA, waar deze info wel volledig en correct terug te vinden was.
Actie: dit werd zo aan de burger uitgelegd. De info was correct en werd niet aangepast. Maar we begrijpen dat het voor een burger niet altijd eenvoudig is om de juiste volledige info te vinden.

Er is een **nauwe samenwerking** met de **klachtendienst van de Vlaamse Belastingdienst**, aangezien Vlaamse Belastingdienst 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 Vlaamse Belastingdienst staat nog net op de opnames van 1700. Zodra wordt doorgeschakeld, stopt de opname van 1700. Via onze opname kan Vlaamse Belastingdienst 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 Vlaamse Belastingdienst gaan, worden door Vlaamse Belastingdienst 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**. 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.

I.2. Klachten afdeling Gegevens- en Dienstenintegratie

De afdeling Gegevens- en Dienstenintegratie kreeg **12 klachten**. De gemiddelde **behandeltermijn** van de klachten was **2 dagen**. 10 klachten kwamen rechtstreeks bij de afdeling Gegevens- en Dienstenintegratie binnen. De klachten over het inkleuren van de jachtplannen en het recht van voorkoop (helpdesk Informatie Vlaanderen) kwamen via de Vlaamse Ombudsdienst binnen.

- **Klacht inkleuring jachtplannen Geopunt**

Klacht: Een burger klaagt dat een bepaald jachtgebied niet uitgekleurd is en dat er verschillende jachtplannen op het internet circuleren.

Analyse: Niet alle uitkleuringen van de dienst jacht zijn al zichtbaar op Geopunt. Bij de volgende update van de kaarten op Geopunt zal dat perceel wel uitgekleurd zijn. Er zijn twee problemen:

- **Tijd** tussen de aanpassing van de geografische gegevens ("uitkleuring") door de jachtdiensten en de publicatie van de kaarten op Geopunt.
  De verwerking van de gegevens van de verschillende jachtdiensten door ANB duurt een tijd. Dan brengen ANB AIV op de hoogte van het resultaat voor publicatie. Dan publiceert AIV de aanpassingen.
- **waar** en **door wie** de juiste kaarten met jachtterreinen worden gepubliceerd die de burgers kunnen raadplegen. Er zijn ook andere kaarten met jachtterreinen op het internet te vinden zijn, bv. bij de Hubertusvereniging.

Actie: ANB heeft op haar website een verwijzing naar Geopunt opgenomen als de plaats waar de jachtplannen kunnen geraadpleegd worden. Hubertusvereniging laat weten dat de kaarten op haar site 'ontwerpkaarten' zijn en deze publicatie ongemoeid laat. ANB geeft zo snel mogelijk de geactualiseerde data met jachtterreinen door voor publicatie.

- **Klacht recht van voorkoop (RVV) bij de helpdesk IV**

Klacht: De gemeente Schilde had een vraag over het recht van voorkoop (RVV). De gemeente kan geen RVV-records leveren voor het soorttype Leegstand. Hun vraag is hoe dit komt. De medewerker van de gemeente kwam via het 09-nummer van de helpdesk IV terecht bij een 1700-voorlichter, die meneer niet verder kon helpen. De voorlichter verwees hem naar de VLM. Hij was niet tevreden dat hij geen rechtstreeks contact kon opnemen met de medewerkers van Informatie Vlaanderen over RVV.

Analyse: de voorlichter had niet de vereiste expertise + verwees de burger door naar de Vlaamse Landmaatschappij. De actie van de voorlichter was volgens de informatie waarover de voorlichter beschikte. Maar de informatie was onvoldoende duidelijk waardoor de beller niet naar de juiste dienst binnen IV terecht kwam.

Actie: De gemeente werd de dag nadien gecontacteerd door een medewerker van AIV en was onmiddellijk geholpen. Het informatiescript werd voorgelegd aan de medewerker van Agentschap Informatie Vlaanderen om na te gaan waar verbetering mogelijk is. Het helpdesk Informatie Vlaanderen wordt begin 2019 anders georganiseerd. De beschikbare informatie wordt grondig gescreend en aangepast.

- **Klacht over KLIP** (kabel- en leidinginformatieportaal)

Klacht: te trage procedure om een lijst van leidingbeheerders te kunnen krijgen. Dit ging vroeger veel sneller. Elke burger had automatisch toegang.

Analyse: de procedure is recent aangepast waardoor burgers niet meer automatisch het recht hebben om een **lijst van leidingbeheerders (gratis)** op te vragen. De procedure kan nu tot enkele dagen kan duren, terwijl met dit vroeger onmiddellijk kon opvragen. Anderzijds volstaat een lijst van leidingbeheerders niet en moet een aannemer die werken wilt uitvoeren de **grondplannen (betalend)** opvragen.

Actie: los van deze klacht werd ook al beslist om de registratieprocedure voor burgers te vereenvoudigen, net om de doorlooptijd te verkleinen.

In 2019 zet IV in op gerichte sensibilisering van bedrijfssectoren die relatief slecht vertegenwoordigd zijn in KLIP, bv. zwembadbouwers om grondplannen op te vragen bij bodemwerken.

- **7 klachten/meldigen** over het Adressen- en gebouwenregister:

Er waren **4 meldingen** dat de **Webservices down** waren. Deze issues werden snel opgelost.
1 keer was de downtime op voorhand aangekondigd op alle beschikbare kanalen.
2 keer was het probleem na een heropstart van de baan.
1 keer lag de oorzaak in het Datacenter van de VO. Structurele oplossing is meer werken met de cloud. Kost migratie CRAB naar Cloud is helaas te hoog.

- **3 klachten over CRAB**

2 keer werd geklaagd dat de Vlaamse Overheid **te veel en onterechte CRAB-meldingen** indient.
Actie:

  - De gemeente kreeg een duidelijke en uitgebreide toelichting over de redenen waarom Informatie Vlaanderen veel meldingen naar de gemeente stuurt.
  - Er is overleg opgestart om een compromis te zoeken om te vermijden dat ook onterecht meldingen worden ingediend.

1 klacht betrof informatie uit CRAB niet correct getoond wordt in het GRB.

Analyse: Structureel probleem.

Actie: een oplossing wordt projectmatig uitgewerkt.

- **1 klacht over het organisatieregister**

Klacht: De ontwikkelingen binnen een vooraf afgesproken tijdspad duurden langer dan verwacht.

Analyse: de afgesproken termijn werd niet gehaald.

Actie: het issue werd met de dienst opgenomen, geanalyseerd en verholpen binnen een voor de klant aanvaardbare termijn.

- **1 klacht over de productencatalogus**

Klacht: De service van IPDC was onbereikbaar.

Analyse: probleem werd vastgesteld.

Actie: Incident werd onderzocht en opgelost na afstemming met klant.

II. AIV en intern klachtenbeheer

De cijfers geven aan dat Informatie Vlaanderen weinig klachten heeft ontvangen in 2018.

55 klachten in totaal. 43 klachten op **729.402 behandelde contacten bij 1700.** Dat is **0,006%.**

Dat neemt niet weg dat we elke klacht zeer ernstig nemen en met de nodige acties naar structurele oplossingen zoeken om onze dienstverlening te blijven verbeteren.

Begin 2019 wordt werk gemaakt van een geïntegreerd klachtenbeleid voor heel Informatie Vlaanderen zodat een beter en uniformer klachtenbeeld van het hele agentschap kan geschetst worden.

Interne klachtenbehandeling 1700

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 zijn dienstverlening. Dat 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 het ontvangt of detecteert. 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 e-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 dat ook aan de klager meegedeeld worden.

Vervolgens **analyseren we het gesprek, de e-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 dat op een vriendelijke en klantgerichte manier gebeurde, of dat op maat van de burger was en binnen de vastgelegde termijn en of de afspraken gevolgd werden.

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 telkens **onmiddellijk concrete acties** om kort op de bal te spelen. Dat kunnen zowel individuele als groepsacties zijn, maar ook structurele veranderingen of nieuwe afspraken. Voorbeelden zijn coaching, training op inhoudelijk thema's, 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 aan 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 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 begrip tonen voor de situatie van de burger.

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 …

De volgende acties werden in de loop der jaren uitgewerkt en worden permanent opgevolgd:

- het opzetten van een **goede operationele organisatie**. Dat betekent o.a. dat het aantal contacten zo goed mogelijk vooraf ingeschat moet worden (forecastproces), zodat het aantal voorlichters met de juiste opleiding, zo efficiënt mogelijk ingepland kan worden om alle contacten binnen de afgesproken termijn te behandelen.

- continu zorgen voor een **goede bereikbaarheid**. De grote uitdaging daarbij is om onvoorziene druktemomenten 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 ingezet kunnen worden als een bereikbaarheidsprobleem onverwacht opduikt:
  - snel extra voorlichters kunnen inzetten
  - tijdelijk bepaalde onderwerpen op een extra keuzeknop laten toekomen, zodat de andere thema's geen negatieve invloed ondervinden.
  - de '**neem 's op'-optie**. Dat 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.

  Anderzijds merken we dat steeds meer diensten die met ons willen samenwerken, **niet bereid zijn om telefonische permanentie te voorzien** voor de moeilijke vragen die 1700 niet kan beantwoorden. Dat maakt dat sommige diensten helemaal niet meer telefonisch bereikbaar zijn voor de buitenwereld. En burgers begrijpen dat vaak niet. 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. Dat maakt een optimale dienstverlening door 1700 ook moeilijk. Een goede toegang tot experten in de bevoegde diensten wanneer dat nodig is, blijft een essentiële voorwaarde hiervoor.

- de **tevredenheid van de klanten** continu opvolgen.
  Na elke oproep, e-mail en chat wordt een tevredenheidsenquête aangeboden, die peilt naar volgende 4 aspecten:
  - wachttijd
  - beleefdheid
  - informatie
  - aanbeveling van 1700.

  Bij de enquête over de e-mails is er ook een vrij veld waarin de burger iets kwijt kan.
  De scores en antwoorden van die enquêtes geven nuttige feedback om de dienstverlening te verbeteren. De feedback wordt maandelijks verwerkt en waar nodig wordt individuele coaching gegeven of informatie verduidelijkt of aangepast.

- 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'. We kunnen ook snel briefings geven via de online trainingstool waarbij de voorlichter individueel een training kan volgen op een rustig moment.

- **permanent opvolgen van de kwaliteit** van de dienstverlening door **maandelijkse meeluistersessies en kwaliteitsoverleg** te organiseren. Dat doen we voor onze verschillende informatiekanalen (telefoon, e-mail en chat) zowel op het niveau van individuele voorlichters als op het niveau van bepaalde inhoudelijke materies.
  Elke maand wordt een specifiek thema gekozen waarover gesprekken beluisterd wordt. Daarbij is de redacteur aanwezig die de informatie voor de voorlichters schrijft. Daaruit volgen maandelijks acties zoals coaching om de voorlichters individueel of in groep bij te sturen, om de beschikbare informatie te verbeteren, om via (online) opleidingen moeilijke materies nog eens op te frissen…

- **voorlichters als testpubliek voor informatie op Vlaanderen.be**. Omdat veel van de informatie op Vlaanderen.be ook door de voorlichters van 1700 dagelijks wordt gebruikt, zijn zij een goed testpubliek om de duidelijkheid en correctheid van informatie te beoordelen. We geven voorlichters daarom de mogelijkheid op elk moment en van op elke informatiepagina rechtstreeks feedback te geven aan de redacteur.

  In 2018 maakten we werk van volgende zaken:
  - E-mails over belastingthema 's van de burger, gesteld via het **contactformulier van 1700, doorverwijzen naar** het **contactformulier van Vlaamse Belastingdienst** wordt terecht door de burger niet als klantvriendelijk ervaren.
    Vanaf februari 2019 zullen de voorlichters in het contactcenter de mails intern kunnen doorsturen naar een voorlichter die de thema's van Vlaamse Belastingdienst kent en een onmiddellijk antwoord op de vragen kan geven.

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.
Het is belangrijk dat een burger correcte verwachtingen heeft van 1700, het nummer van de Vlaamse overheid, als eerstelijns toegangspoort. Een kwaliteitsvolle en klantvriendelijke eerste lijn vergt ook een vlotte doorstroom van moeilijke vragen naar de bevoegde diensten. We willen ons onverkort inzetten om in samenwerking met deze bevoegde diensten elke dag tot goede klantenervaringen te leiden.
De sterke stijging van het aantal bezoeken aan Vlaanderen.be (van meer dan 10.000.000 bezoeken in 2017 naar meer dan 13.000.000 bezoeken het voorbije jaar) laat zien dat burgers steeds meer hun informatie digitaal zoeken en vinden. De reacties en vragen via 1700 vormen mee de kwaliteitscontrole van de informatie die digitaal wordt ontsloten.

Agentschap Inburgering en Integratie

INLEIDING

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 Vlaams integratie- en inburgeringsbeleid van 7 juni 2013.

Het Agentschap Integratie en Inburgering voert het Vlaams 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 in 65 contactpunten terecht voor dienstverlening rond de thema's

Integratie;

Inburgering;

sociaal tolken en vertalen;

juridische dienstverlening;

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.

In 2018 is het Agentschap door een herstructurering gegaan. Ondanks deze moeilijke context bleef er een gedeelde focus op een kwalitatieve dienstverlening. Alle klachten worden behandeld binnen een ruimer kwaliteitsbeleid.

Dit rapport geeft een overzicht van de klachten die het Agentschap Integratie en Inburgering heeft ontvangen tussen 1 januari 2018 en 31 december 2018.

In deel 1 wordt het klachtenbeleid beschreven.
In deel 2 wordt de klachtenprocedure toegelicht.
Deel 3 omvat een overzicht met cijfers over de ontvangen klachten.
In deel 4 worden de meest voorkomende klachten toegelicht en adviezen geformuleerd.

Het 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 signalen en formele klachten;

een continue verbetering van de dienstverlening op basis van signalen en klachten.

Team kwaliteit is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten. De rollen zijn als volgt verdeeld:

Anne-Marie Recour (klachtenbehandelaar);

Conny Schröder (klachtenbehandelaar);

Liesbeth Curinckx (klachtencoördinator en -manager).

Sinds de herstructurering in februari 2018 werkt het team centraal vanuit de hoofdzetel in Brussel. Daardoor is er effciëntiewinst geboekt, wordt expertise vlotter gedeeld en worden klachten neutraler behandeld. Door hun aanwezigheid in de regio's waren de klachtenbehandelaars sneller een aanspreekpunt bij informele signalen. Sinds de herstructurering worden deze signalen opgevolgd door het eerste aanspreekpunt in de zes regio's.

Het Agentschap Integratie en Inburgering bestaat uit 5 afdelingen: Regionale Dienstverlening, Vorming, Centrale Dienstverlening, HR en Zakelijke Diensten. Team kwaliteit maakt deel uit van de Dienst Kennis binnen de Afdeling Centrale Dienstverlening.

In 2018 is er geen grondige herziening van de klachtenprocedure geweest, maar wel een verfijning van afspraken. Bijvoorbeeld de opvoging van HR gerelateerde klachten of de koppeling aan processen. Team kwaliteit plant in 2019 een verderzetting van casusbesprekingen en het heropstarten van intervisies.

De klachtenmanager rapporteert maandelijks aan de directie via een dashboard. Daarnaast verspreidt de klachtenbehandelaar na het afronden van de klacht een adviesrapport. Dit dient om direct betrokken te informeren over een klacht (zonder namen) en hen te stimuleren aan de slag te gaan met de aanbevelingen. In 2019 wil team kwaliteit de interne communicatie en de opvolging van aanbevelingen optimaliseren. In plaats van per dossier afzonderlijke adviesrapporten te verspreiden zullen ze telkens een up-to-date overzicht verspreiden. Dit geeft de regio's meer overzicht en stimuleert een regio-overschrijdende aanpak wanneer dezelfde

aanbeveling meer voorkomt. Door ook zichtbaar te maken voor elkaar welke aanbevelingen aangepakt zijn, wordt een hands-on aanpak en onderling leren gestimuleerd. Tenslotte zal de rapportering ook in een nieuwe applicatie gebeuren.

Klachtenprocedure

De klachtenprocedure wordt opgestart wanneer:

eender welke medewerker een signaal van ontevredenheid ontvangt, verder beschreven onder punt 2.1;

de klachtencoördinator een klacht ontvangt, verder beschreven onder punt 2.2.

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 betrekt 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 intern betrokkenen met het oog op verbeteringen in de dienstverlening zonder de naam van verzoeker te vernoemen.

Klachtenbehandeling in cijfers

Aantal ontvangen signalen en klachten	2018	2017	2016
Signalen	20	67	50
Klacht	54	29	13
Totaal	74	96	63

Aantal afgesloten klachten	2018	2017	2016
Aantal onontvankelijke klachten	17	6	4
Waarvan betrekking op andere organisatie	1	2	1
Waarvan behandeld als beroep	0	1	1
Waarvan betrekking op wetgeving	0	1	1
Waarvan kennelijk ongegrond	1	2	0
Waarvan vraag	13	0	1
Waarvan reeds behandeld	1	0	0
Waarvan feiten ouder dan 1 jaar	1	0	0
Aantal ontvankelijke klachten	38	**16**	**9**
Waarvan gegrond	24	**8**	**1**
Waarvan deels gegrond	10	**4**	**1**
Waarvan ongegrond	4	**4**	**7**
Aantal openstaande klachten op 31/12	3	**7**	**0**
Totaal	58*	**29**	**13**

* 4 dossiers werden in 2017 ontvangen en in 2018 afgesloten.

Aantal gegronde en deels gegronde klachten per ombudsnorm	2018	2017	2016
De verzoeker gaat niet akkoord met de prestatie of beslissing.	4	5	**1**
De verzoeker vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft.	3	3	**0**
De verzoeker vindt de informatieverstrekking ontoereikend.	10	3	**1**
De verzoeker klaagt over de bereikbaarheid.	3	0	**0**
De verzoeker voelt zich onheus bejegend.	**14**	**1**	**0**

Aantal ontvangen klachten per kanaal	2018	2017
Brief	1	1
Mail	7	4
Telefoon	1	0
Website	45	24

Aantal afgesloten klachten per type dienstverlening	2018	2017
Inburgering	34	21
Integratie	0	1
Nederlands leren (niet inburgeraars)	5	1
Sociaal tolken en vertalen	4	5
Juridische dienstverlening	9	0
Andere	3	1

Besluit

In 2018 heeft het Agentschap Integratie en Inburgering 74 signalen en klachten ontvangen. Dat zijn er 22 minder dan in 2017 en 11 meer dan in 2016. Dit verhoudt zich tot 11 138 uitgereikte inburgeringsattesten, 339 begeleidingen van besturen en organisaties, 826 vormingen, 13 186 juridische vragen, 27 639 tolk- en vertaalprestaties en 43 653 NT2 (Nederlands Tweede Taal) gesprekken[1].

Het aantal informele signalen is opvallend gedaald: van 67 in 2017 naar 20 in 2018. Tegelijkertijd is het aantal formele klachten gestegen van 29 tot 54. Tot januari 2018 functioneerden de klachtenbehandelaars in de regio's. Zij waren een zichtbaar aanspreekpunt voor medewerkers bij signalen. Sinds februari 2018 werken de klachtenbehandelaars regio-overschrijdend vanuit de hoofdzetel in Brussel. Signalen worden sindsdien verder opgevangen in de regio's door de betrokken medewerkers. We stellen een ondervertegenwoordiging van het aantal signalen vast in het register. Dit wil zeker niet zeggen dat de signalen onbehandeld zijn gebleven, maar wel

[1] Hier zijn de cijfers van 2017 weergegeven, omdat de cijfers van 2018 nog niet beschikbaar zijn.

dat ze niet in de registratie zichtbaar zijn. Het verdient aandacht om deze signalen beter te capteren in het klachtenmanagement en kwaliteitsbeleid.

Net zoals in 2017 kwamen de meeste klachten binnen via de website. Van de 54 klachten kwamen er 45 binnen via de website, 7 via mail, 1 via de telefoon en 1 via een brief. Dankzij mail verloopt het contact met verzoekers vlot, zeker indien zij niet tijdens de kantooruren bereikbaar zijn. Desalniettemin zijn de klachtenbehandelaars waakzaam om ook voldoende mondeling contact te hebben met de verzoekers. Ervaring leert dat dit een zeer belangrijk aspect is bij het oplossen van een klacht. Soms was het voor de verzoeker voldoende om zijn verhaal te vertellen en zich gehoord te voelen.

Van de 54 formele klachten waren er 17 onontvankelijk. Daarvan zijn er 13 behandeld als vraag. Verzoekers waren niet ontevreden over de dienstverlening maar stelden zeer diverse vragen via de klachtenkanalen: hoe een kind erkennen, hoe snel werk zoeken, hoe de inbreukprocedure inburgering stopzetten, hoe het afgesproken aanbod Nederlands aanpassen. Bij al deze vragen is de verzoeker verder geholpen na doorverwijzing naar de juiste medewerker of organisatie. Het vraagt verder onderzoek om te bepalen waarom deze klanten via klachtenkanalen een informatievraag stellen ondanks een duidelijk onderscheid op de website tussen 'heb je een vraag', 'heb je een suggestie' en 'heb je een klacht of wil je een beroep indienen'.

Van de 54 formele klachten waren er 4 ongegrond en 34 (deels) gegrond.

23 (deels) gegronde klachten gingen over inburgering.

In 7 dossiers was de trajectbegeleiding onderwerp van de klacht. Verzoekers klaagden over een onvriendelijke houding van de begeider, de moeilijke bereikbaarheid of de gebrekkige communicatie. In één dossier werd de begeleiding rechtmatig afgesloten na overleg met de klant en werd het functioneren van de medewerker verder opgevolgd door de leidinggevende. Eén verzoeker kreeg een nieuwe trajectbegeleider toegewezen. In de andere dossiers kon het traject verdergezet worden na een gesprek of het rechtzetten van een administratieve fout.

5 verzoekers klaagden over de vrijstellingstoets Maatschappelijke Oriëntatie. Eén persoon kreeg excuses aangeboden en een nieuwe testafspraak omdat hij niet op de hoogte was gebracht van een annulering. Inburgeraars klaagden ook over te weinig informatie bij doorverwijzing naar de test, bijvoorbeeld rond het gebruik van het Nederlands in de vragen, het gebruik van de computer en de te behalen punten. Het verdient aandacht dat inburgeraars volledige informatie krijgen zodat ze met de juiste verwachtingen de toets afleggen. Momenteel worden de afspraken en reglementen m.b.t. de testen tussen de verschillende Agentschappen Integratie en Inburgering verfijnd zodat inburgeraars gelijke informatie krijgen. Hierbij wordt er ook aandacht besteed aan mensen met een beperking.

5 verzoekers klaagden over de toeleiding naar de cursus Maatschappelijke Oriëntatie. Verzoekers wilden de cursus Maatschappelijke Oriëntatie in het Spaans, Dari, Roemeens of Tigrinya volgen en klaagden over het uitblijven van een gepast aanbod. Het Agentschap Integratie en Inburgering biedt de cursus Maatschappelijke Oriëntatie aan in de meest voorkomende talen. Indien een inburgeraar een moedertaal spreekt die weinig in België voorkomt, krijgen cursisten een aanbod in een contacttaal. Voorwaarde is dat ze deze taal voldoende beheersen om actief deel te nemen aan de lessen. Daarnaast kan ook uitgeweken worden naar een cursus verder van de woonplaats indien dit praktisch haalbaar is. Desondanks zijn er nog inburgeraars die lang op een aanbod moeten wachten. Redenen hiervoor kunnen zijn:

de geografische spreiding van de cursisten;

de beschikbaarheid van cursisten (overdag, 's avonds, in het weekend, wisselend);

de beschikbaarheid en inzetbaarheid van leerkrachten;

het aantal cursisten.

Hoewel er in sommige dossiers (zicht op) een aanbod was, blijft dit een blijvend aandachtspunt. In 2018 is het project Blended Learning gestart. Dit heeft ertoe geleid dat er een visie en methodiek is uitgewerkt om inburgeraars vanop afstand te laten leren in combinatie met contacturen. In 2019 wordt dit geïmplementeerd. Op deze manier kunnen meer cursisten een gepast aanbod krijgen.

1 gegronde klacht ging over de taaltest Nederlands Tweede Taal met civiel effect:

Het Agentschap had niet gecommuniceerd over een verplaatste taaltest waardoor de verzoeker nodeloos verlof had genomen. Hij heeft de test kunnen afleggen zonder opnieuw verlof te moeten nemen en excuses gekregen.

2 gegronde klachten gingen over het sociaal tolken en vertalen:

Eén verzoeker wou een gedetailleerd betalingsoverzicht zoals hij dat voorheen kreeg. Dit is hem bezorgd.

Eén verzoeker klaagde over de beschikbaarheid van een tolk per telefoon. Hij kreeg na bemiddeling een telefoontolk. De betrokken dienst heeft de interne procedure bijgestuurd en het registratiesysteem aangepast.

5 (deels) gegronde klachten gingen over de juridische dienstverlening vreemdelingenrecht en internationaal familierecht:

Al deze klachten handelden over de gebrekkige bereikbaarheid van de telefonische helpdesk in de periode februari–maart. De dienst vreemdelingenrecht en internationaal familierecht is in deze periode omgeschakeld van een decentrale werking naar een centrale werking met minder medewerkers als gevolg van de herstructurering. Als gevolg van deze klachten werden aan alle lijnen een boodschap gevoegd 'er zijn x-wachtenden voor u'. Verder worden klanten beter geïnformeerd over alle kanalen waarlangs juridische informatie bekomen kan worden zoals de website vreemdelingenrecht.be. Intern heeft de dienst een meer gedetailleerde monitoring opgestart zodat ze zich beter kan organiseren en drukke momenten kan opvangen. In 2019 start een verbeterproject om meer tegemoet te komen aan de klantbehoeften. Vanaf april zijn er geen klachten meer binnengekomen over deze dienstverlening.

Tenslotte waren er nog 3 (deels) gegronde klachten over HR en communicatie:

Eén verzoeker had gesolliciteerd bij het Agentschap maar was niet weerhouden. Hij vond dat hij recht had op de job omdat hij aan alle vereisten voldeed. Een HR-medewerker heeft de selectieprocedure toegelicht en ook de keuze voor een andere kandidaat gemotiveerd met respect voor ieders privacy. De verzoeker bleef zeer ontevreden.

Eén verzoeker klaagde over spam / phishing bij een mailing vanuit het Agentschap. Dit is snel rechtgezet.

Eén verzoeker klaagde aan dat ze niet alle papieren bij uitdiensttreding had ontvangen. Dit is rechtgezet.

VERSLAG KLANTENREACTIESBELEID 2018

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 Handhavingscollege 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 BESCHRIJVING KLANTENREACTIESBELEID DBRC

De Dienst van de Bestuursrechtscolleges heeft sinds 2017 een formeel kader voor het klantenreactiesbeleid binnen de organisatie met een afgebakend toepassingsgebied op basis van het Klachtendecreet en een drietrapsbenadering van de klachten.
De communicatie met de DBRC-griffie is de nulde lijn, de interne klachtenbehandelaar fungeert als eerste lijn en de Vlaamse Ombudsdienst als tweede lijn.

Het kader voor het beleid rond klantenreacties is intern gecommuniceerd binnen de entiteit, zowel met een duidelijke webpagina op het DBRC-intranet waarop elke medewerker van de DBRC het kader op elk ogenblik kan raadplegen, als via een informatiesessie.

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

In 2018 zijn 5 klachten ingediend.

Bij 2 klachten vonden de indieners dat de uitspraak van de Raad voor Vergunningsbetwistingen te lang uitbleef. In die zin zijn beide klachten formeel onontvankelijk, vermits deze geen betrekking hebben op een bestuursinstelling.

De eerste klacht is in mei 2018 ingediend door een tussenkomende partij bij de griffie van de DBRC. De Raad heeft, na het doorlopen van de decretale vastgelegde procedure, in juni 2018 een einduitspraak geveld in dit dossier. Dit arrest is betekend aan alle procespartijen en dus ook aan de tussenkomende partij. Per e-mail is de Vlaamse ombudsdienst geïnformeerd.

Bij de tweede klacht gaat het om een derde belanghebbende die geen procespartij is bij de Raad maar waar de hangende zaak wel een impact heeft op zijn professionele functioneren. De klacht is ingediend bij de Vlaamse ombudsdienst die de klacht per e-mail aan de klachtenbehandelaar van de DBRC bezorgd heeft. De Raad heeft de zaak in september 2018 in beraad genomen. De klachtenbehandelaar heeft de Raad geïnformeerd over de klacht. Tot op heden is er geen arrest geveld.

3 andere klachten betreffen het procedureverloop bij het Handhavingscollege en de Raad voor Vergunningsbetwistingen waarbij de indieners zich onheus bejegend voelen. Deze klachten zijn, hoewel ook formeel onontvankelijk, vermits deze opnieuw geen betrekking hebben op een bestuursinstelling, wel onderzocht.

Bij de eerste klacht vonden de indieners dat hun rechten van verdediging waren geschonden omdat ze naar hun mening onvoldoende tijd hadden gekregen om zich vrij te maken om aanwezig te zijn op de openbare zitting van hun zaak bij het Handhavingscollege.

Na onderzoek bleek dat de griffie de uitnodiging ongeveer een drietal weken voor de zitting verstuurd had met een aangetekend schrijven en dus langer op voorhand dan de 15 kalenderdagen die de regelgeving voorschrijft en dat de indieners van de klacht pas het tweede weekend na het aanbieden van de brief door de post, de brief op het postkantoor hebben opgehaald.
Het is de verantwoordelijkheid van procespartijen om diligent te reageren wanneer ze een aangetekende brief ontvangen van het bestuursrechtscollege.
De klachtenbehandelaar heeft de indieners ook geïnformeerd dat de procedure bij het Handhavingscollege hoofdzakelijk schriftelijk verloopt en dat partijen en/of hun raadslieden wel hun opmerkingen ter openbare terechtzitting mondeling mogen formuleren, maar dat ze geen andere middelen kunnen aanvoeren dan dewelke ze in hun schriftelijke processtukken hebben uiteengezet.

Ook de tweede klacht betrof een dossier bij het Handhavingscollege waarbij de indiener van de klacht de zaakvoerder van een bvba was. De bvba was de procespartij bij het Handhavingscollege. De tijd om het ingediende beroep te regulariseren was evenwel verstreken doordat bij de bvba de aangetekende brief bezorgd werd en afgetekend, maar daar ongeopend is blijven liggen omdat de zaakvoerder op vakantie was. De indiener meent dat (de griffie van) het Handhavingscollege dient te moeten kunnen garanderen dat de brief bij de juiste persoon terechtkomt en dat de griffie eenvoudig kan nagaan wie de aangetekende brief ontvangen heeft.
Het is echter de verantwoordelijkheid van bpost om bij afgifte te controleren wie gemachtigd is om een aangetekende brief in ontvangst te nemen. De griffie kan dit niet opvolgen, vermits het om een aangetekend schrijven gaat, maar niet tegen ontvangstbewijs. De griffie kan enkel uit de 'e-tracker' afleiden of de zending is aangeboden of afgeleverd aan 'de bestemmeling', zijnde de bvba. De klachtenbehandelaar heeft de indiener van de klacht, via de Ombudsdienst, geïnformeerd zich hiervoor best rechtstreeks tot bpost te richten.
De regelgeving verplicht een procespartij bovendien om woonplaatskeuze te doen, net vanuit het idee dat het Handhavingscollege steeds een adres heeft waarop een partij ten allen tijde bereikbaar is gedurende een lopende procedure.
Het is daarna aan de procespartij zelf om zijn voorzorgen te nemen om ook tijdens zijn vakantie bereikbaar te zijn en bijvoorbeeld iemand een volmacht te bezorgen die de briefwisseling in ontvangst neemt voor de bvba.
De indiener klaagde ook de korte termijn aan om te reageren. De regelgeving schrijft echter deze dwingende termijn voor. Ook het Handhavingscollege dient deze regelgeving te respecteren.
Het is bovendien ook de verantwoordelijkheid van de procespartij om diligent te reageren wanneer hij een aangetekende brief ontvangt van het rechtscollege. De regelgeving bepaalt immers dat termijnen of deadlines ingaan vanaf het ogenblik dat een brief aangeboden wordt en niet vanaf wanneer een partij feitelijk kennisneemt van de brief op een later tijdstip.

De laatste klacht betrof het taalgebruik van een brief om een verzoekschrift te regulariseren. De indiener vond de brief onduidelijk en te ambtelijk opgesteld.
Terwijl veel van de briefwisseling van de Raad voor Vergunningsbetwistingen gericht is aan professionele klanten of advocaten, blijk dat deze brief vooral bezorgd wordt aan particulieren.
De DBRC heeft de kritiek daarom ter harte genomen en heeft het advies ingewonnen van de Taaladviesdienst van de Vlaamse overheid. De terminologie van de brief wordt vereenvoudigd en verduidelijkt. De DBRC heeft ook het antwoord op de 'veel gestelde vraag' over regularisatie op haar website aangevuld en helderder opgesteld.

Bijlage 3: Beleidsrapport klachtenprocedure – februari 2019

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. We stuurden 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.

GEGEVENS KLACHTENREGISTER

Het klachtenregister is sinds 2017 operationeel. In 2018 ontvingen we één klacht. De gegevens van het klachtenregister vindt u in de 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. Zo kunnen we bijsturen 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 2014/20[1] 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

We versturen zo snel mogelijk en uiterlijk 45 dagen na ontvangst een reactie op de klacht aan de verzoeker.

---

[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

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 2018 drie klachten.

Klacht 1 ging over de procedure van het aanvragen van faciliteiten voor een toegankelijk evenement. De contactpersoon sprak ons aan over onze vraag om een recent attest als bewijs dat de vraag om faciliteiten gerechtvaardigd is. In het geval van een chronische aandoening zonder een officiële erkenning van handicap is dat niet altijd eenvoudig. Een medewerker van onze eventswerking gaf telefonisch meer uitleg over het hoe en waarom van onze manier van werken. Dat gaf de contactpersoon de nodige duidelijkheid en tevredenheid.

Klacht 2 ging over de organisatie en communicatie van een overlegmoment. Die sloeg op een late wijziging van de locatie, de bereikbaarheid daarvan en de communicatie daarover aan personen met een handicap. We evalueerden daarna onze communicatie en aanpak om misverstanden en problemen in de toekomst te vermijden.

Klacht 3 kwam er over een factuur voor een advies voor een omgevingsvergunningaanvraag. Die kregen we via het Omgevingsloket in opdracht van de gemeente van de aanvrager door. De aanvrager kreeg achteraf van derden onjuiste informatie en veronderstelde daarom dat wij de factuur onterecht opmaakten, maar dat was niet het geval.

CONCLUSIES EN VOORSTELLEN TOT BIJSTURING VAN DE DIENSTVERLENING, PROCEDURES

We evalueerden onze klachtenprocedure ook op haar werking in 2018. Om in regel te zijn met de GDPR-wetgeving stellen we een standaardantwoord op over de gegevensverwerking gelinkt aan het indienen van een klacht. Dat voeren we in het werkjaar 2019 in.

In dit tweede werkjaar van onze klachtenprocedure ontvingen we drie klachten.

We beantwoordden deze binnen de gestelde termijn, met een antwoord waarop geen verdere reactie kwam van de verzoekers. Voor twee van de drie klachten was er geen bijsturing van onze procedures nodig. Naar aanleiding van de andere klacht stuurden we onze aanpak voor de communicatie en organisatie van overlegmomenten met personen met een handicap bij.

Volgnr.	Datum ontvangst	Ontvangstwijze	Profiel verzoeker	Werkdomein	Uiterste verzenddatum ontvangstme	Uiterste verzenddatum antwoord (+45 dagen)	Effectieve verzenddatum antw	Effectieve antwoordtermijn	Antwoord door	Verzendwijze	Interne co	Externe co	Procedure
1	10/11/2018	E-mail	Natuurlijk persoon; pa	Evenementen	20/11/2018	25/12/2018	12/11/2018	2 dagen, 1ste werkdag volgend	JDS, in samenspraak met BP	Telefoon	NEEN	NEEN	NEEN
2	15/11/2018	E-mail	Natuurlijk persoon; pa	Project/onderzoek	25/11/2018	30/12/2018	20/11/2018	5 dagen, 3de werkdag volgend	BP	E-mail	NEEN	NEEN	JA
3	18/12/2018	E-mail	Natuurlijk persoon; pr	Advies bouwaanvrage	28/12/2018	1/02/2019	20/12/2018	2 dagen, 2de werkdag volgend	BVH	E-mail	NEEN	NEEN	NEEN

Ontvangstwijze	Mondeling/brief/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 aangepast als gevolg v	Ja/Neen (n.v.t.)
Externe communicatie aangepast als gevolg v	Ja/Neen (n.v.t.)
Procedures aangepast als gevolg klacht	Ja/Neen (n.v.t.)
Effectieve antwoordtermijn	

JAARVERSLAG
KLACHTENMANAGEMENT

BELEIDSDOMEIN
INTERNATIONAAL VLAANDEREN

2018

Flanders
State of the Art

Klachtenmanagement beleidsdomein internationaal Vlaanderen

Jaarverslag 2018

Inhoudstafel

Inleiding 2
Wijzigingen werking 2018 2
Cijfergegevens 2018 3
Evolutie van de kerngetallen (2012-2018) 4
Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties 6
- Aantal klachten 6
- Behandeltermijn 6
- Drager en kanaal 6
- Onontvankelijke klachten 6
- Ontvankelijke klachten 6

Bijlage 1: Servicemeter van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen 7
- Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard '*klachtencaptatie*' 7
- Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling' 9
- Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement' 10

Inleiding

Het jaarverslag 2018 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. In 2019 zullen aanpassingen gebeuren die snel doorgegeven zullen worden aan alle betrokken instanties.

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 2018 werden 27 ontvankelijke klachten ontvangen. Dit is een achteruitgang ten overstaan van de vorige jaren maar nog altijd opmerkelijk beter dan in 2012, het eerste jaar waarop de drie entiteiten hun klachtencijfers samenbrachten.

Wijzigingen werking 2018

In de loop van 2018 werden de klachtenbehandelaars binnen FIT en BUZA vervangen wegens interne personeelsverschuivingen. Dit ging telkens om een vlotte vervanging.

Cijfergegevens 2018

		Dept. BUZA	FIT	Toer. Vl.	Totaal
Totaal aantal klachten		1	19	17	**37**
Aantal klachten opgedeeld naar **behandeltermijn** (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord)	0 – 15 dagen		14	11	**25**
	16 – 30 dagen	1	2	5	**8**
	31 – 45 dagen				
	meer dan 45 dagen		3	1	**4**
	antwoord niet verzonden				
Aantal klachten volgens de **drager**	brief				
	e-mail	1	19	17	**37**
Aantal klachten volgens het **kanaal** waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	1	19	17	**37**
	via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.)				
	via Vlaamse Ombudsdienst				
Aantal **onontvankelijke** klachten				10	**10**
Aantal onontvankelijke klachten volgens **reden** van onontvankelijkheid	Ongegronde klacht				
	Geen Vlaamse overheid			10	**10**
	Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit				
Aantal **ontvankelijke** klachten		1	19	7	**27**
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van **gegrondheid**	gegrond	1	14	3	**18**
	deels gegrond		1	3	**4**
	ongegrond		4	1	**5**
Aantal **gegronde en deels gegronde** klachten volgens mate van **oplossing**	opgelost	1	15		**16**
	deels opgelost			6	**6**
	Onopgelost				

		Dept. BUZA	FIT	Toer. Vl.	Totaal
Verdeling van de **gegronde en deels gegronde** klachten volgens **ombuds-normen**	Overeenstemming met het recht (ombudsnorm 1)			4	**4**
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen (ombudsnorm 4)			1	**1**
	Correcte bejegening (ombudsnorm 6)	1	1		**2**
	Vlotte bereikbaarheid (ombudsnorm 9)		14		**14**
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer (Ombudsnorm 15)			1	**1**

Evolutie van de kerngetallen (2012-2018)

	Dept. BUZA	FIT	Toer. Vl.	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**
2018	1	19	17	**37**

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**
2018	0	0	10	**10**

Aantal **ontvankelijke** klachten				
2012	2	11	38	**51**

	Dept. BUZA	FIT	Toer. Vl.	Totaal
2013	1	3	7	**11**
2014	0	0	13	**13**
2015	1	3	3	**7**
2016	2	5	3	**10**
2017	0	6	4	**10**
2018	1	19	7	**27**

Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties

Aantal klachten

Het totaal aantal klachten is sterk gestegen tegenover het jaar voordien. In 2018 waren er 37 klachten (in 2017, 12; in 2016, 27). Voor het Departement BUZA kwam slechts één klacht binnen (in 2017 0; in 2016 8). Op middellange termijn daalde het totaal aantal klachten van 85 in 2012 tot 37 in 2018. Het valt af te wachten wat 2019 zal brengen. De ondergrens van 12 klachten in 2017 kan uitzonderlijk geweest zijn. Misschien ligt de ondergrens van het beleidsdomein op het niveau van 2018 en de jaren 2015-2016: ongeveer een 30-tal klachten. 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 2018 gemiddeld binnen de 16 dagen afgehandeld door het beleidsdomein. Dit is een opmerkelijke verbetering ten overstaan van het jaar 2017, toen deze nog op 29 dagen lag (en in lijn met de goede prestaties van 2016). Een aantal klachten werd later dan 45 dagen behandeld. Dit moet in de toekomst verder bekeken worden hoe dit kan verbeterd worden.

Drager en kanaal

Ook in 2018 komt het overgrote deel van de klachten rechtstreeks van de burger. In 2018 werden alle klachten via e-mail verstuurd.

Onontvankelijke klachten

In 2018 zien we een een gelijkaardige trend als in 2017, dat het aantal ontvankelijke klachten toeneemt, en het aantal onontvankelijke klachten eerder beperkt is.

Ontvankelijke klachten

Zoals hierboven werd vermeld, ontving het beleidsdomein 27 ontvankelijke klachten: 1 voor Dep. BUZA, 7 voor Toerisme Vlaanderen en 19 voor FIT.
De meeste klachten van FIT hadden betrekking op een schending van ombudsnorm 9, vlotte bereikbaarheid. Namelijk FIT is in de eerste helft van 2018, onder andere in het kader van het e-loket voor ondernemers, door een groot proces van digitale transformatie gegaan: nieuw CRM, aanpassingen aan GDPR, Single Sign On beleid, nieuwe digitale sleutels en inlogmogelijkheden, aanvragen van subsidies met de E-ID, etc. Al deze vernieuwingen werden in een grote beweging doorgevoerd en vooral het gebruik

van de E-ID in het kader van de beveiliging van en de single sign on voor het e-loket voor ondernemers waren geen sinecure. FIT heeft evenwel voldoende IT-ondersteuning geboden aan haar klanten en heeft snel het populaire ITSME ondersteund. Elke van de 15 ontvankelijke klachten op ombudsnorm 9 werd binnen de dag opgelost.
Toerisme Vlaanderen kreeg dan weer hoofdzakelijk klachten die een schending waren van ombudsnorm 1, overeenstemming met het recht. Burgers lijken vaker klacht in te dienen over logies die aangeboden worden via onlineplatformen en wettelijk niet altijd over de juiste vergunningen beschikken. Ook de aard van de verzoeker was gedifferentieerder. Naast aanbieders en gebruikers van toeristische logies, kwamen in 2018 ook ontvankelijke klachten binnen van derden (bv. omwonenden van toeristische logies).

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 gebeurd 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 2018 hun websites al verschillende malen 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 2018 werden geen dergelijke klachten ontvangen.

Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. Verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,..)

Voor FIT is het heel opvallend dat in 2018 relatief veel klachten betrekking had om de digitale toegankelijkheid. Deze klachten werden wel adequaat opgevangen en binnen de dag geremedieerd. We kunnen er dan ook van uitgaan dat het hier om digitale kinderziektes ging die hopelijk tot het verleden behoren.

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:

- Meer aandacht om de gemiddelde behandeltermijn van een klacht te verlagen.

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 2018.

Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Er waren geen aanbevelingen.

Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers

De drie klachtenmanagers maken deel uit van het netwerk en we streven er naar dat minimum één van ons aanwezig is op de netwerkmomenten. Er werd telkens achteraf teruggekoppeld op het overleg tussen de klachtenmanagers van het beleidsdomein.

Titel: **Klachtenrapportage Beleidsdomein LV 2018**
Datum: 6/02/2019

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 .....
VERSLAG .....
GLOBAAL VERSLAG .....
DETAILVERSLAG.....
Departement Landbouw en Visserij .....
ILVO.....
VLAM.....

INLEIDING

Artikel II.87 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 voorziet in de verplichting voor elke overheidsinstantie om jaarlijks voor 10 februari een schriftelijk verslag uit te brengen bij de Vlaamse ombudsman over de binnengekomen klachten en over het resultaat van het onderzoek naar deze klachten. Conform ditzelfde artikel wordt het verslag uitgebracht over het hele beleidsdomein Landbouw en Visserij.

In dit verslag zal er dus naast het klachtenverhaal van het Departement Landbouw en Visserij ook op dat van het ILVO (Instituut voor Landbouw - en Visserijonderzoek) en VLAM (Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing vzw) worden ingegaan.

VERSLAG

GLOBAAL VERSLAG

In 2018 zijn er bij de entiteiten van het beleidsdomein 68 klachten ingediend. 60 dossiers waren ontvankelijk en van deze dossiers werden er 39 gegrond en 3 deels gegrond bevonden. 18 dossiers werden ongegrond bevonden.
Hieronder kunt u per entiteit van het beleidsdomein een detailverslag vinden.

DETAILVERSLAG

Departement Landbouw en Visserij

In 2018 werden 7 klachten bij het departement ingediend, waarvan:

- 1 klacht eigenlijk een bezwaarschrift was dat de bezwaarschriftenprocedure nog niet doorlopen had. De klager ging akkoord om via de bezwaarschriftenprocedure verder te gaan;
- 1 klacht gericht was tegen een interprofessioneel organisme, dat handelt onder de verantwoordelijkheid van het Departement Landbouw en Visserij en waarbij de klacht on hold werd gezet omdat deze organisatie zelf over een klachtenbehandeling beschikt en de klacht zou behandelen;
- 1 klacht onontvankelijk was;
- 4 ontvankelijke klachten die de werking van het departement betroffen en waarvan er
    - 1 deels gegrond was;
    - 3 ongegrond waren.

Daarnaast werd nog 1 klacht die in 2017 ingediend werd, in 2018 afgerond. Deze klacht was ontvankelijk en werd gegrond bevonden.

Bovendien ontvingen de klachtenbehandelaars een aantal meldingen, vragen tot informatie en beleidssuggesties, die zij doorgespeeld hebben aan de betrokken diensten van het departement. De klachtenbehandelaars werken hierbij nauw samen met de communicatiedienst.

Ondanks een bescheiden aantal klachten wordt de klachtenbehandeling binnen het Departement Landbouw en Visserij toch ter harte genomen. Bewijs hiervan is de terugkoppeling van het thema klachten met stand van zaken en eventuele aanbevelingen aan de directieraad van het departement en een vertaling in 2018 van de interne maatopleiding over behoorlijke en zorgvuldige besluitvorming die plaatsvond in het najaar 2017, in de 'handleiding 10 geboden voor een correcte besluitvorming in individuele dossiers'. In 2019 zal deze handleiding nog op verschillende manieren in the picture gezet worden. Zo werkt het departement aan een preventief beleid en aan de verbetering van de dienstverlening. Daarnaast namen de klachtenbehandelaars ook deel aan het netwerk klachten van de Vlaamse Overheid. Het Departement Landbouw en Visserij beschikt ook al jaren over een bezwaarschriftenprocedure waarbij de burger die het niet eens is met een inhoudelijke beslissing, een bezwaar kan indienen. De goede werking van de bezwaarprocedure zorgt ervoor dat eventuele problemen kunnen worden opgelost in een stadium voordat er een klacht ontstaat

ILVO

Het ILVO heeft in 2018 58 klachten ontvangen, waarvan er 4 onontvankelijk werden bevonden (kennelijk ongegrond). 54 dossiers waren ontvankelijk en van deze dossiers werden er 38 gegrond en 2 deels gegrond bevonden. 14 dossiers werden ongegrond bevonden. In 27 dossiers werd de klacht opgelost, in 4 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.

2018 ILVO klachtenbeleid 2018

De website van het ILVO omvat daarenboven ook nog een algemeen klachtenluik dat toelicht hoe klachten buiten de dienstverlening gemeld moeten worden (http://www.ilvo.vlaanderen.be/language/nl-BE/NL/Over-ILVO/Klachten#.VpzGRXn2ZaQ). Via dit luik werden in 2018 geen meldingen ontvangen.

VLAM

VLAM heeft in 2018 drie officiële klachten ontvangen.

- De eerste klacht werd ontvankelijk verklaard, maar betrof een miscommunicatie. Dit misverstand werd uitgeklaard.
- De tweede klacht werd ontvankelijk verklaard, hoewel ze ongegrond werd bevonden. Ook hier betrof het een misverstand dat werd uitgeklaard.
- De derde klacht werd 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 VLAM. Naast de wettelijk verplichte bestuursorganen zoals een algemene vergadering en een raad van bestuur, beschikt VLAM ook over een dagelijks bestuur, sectorgroepen en werkgroepen waarin steeds personeelsleden van 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 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 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 VLAM bij contacten met derden en de goede werking van zijn diensten.

Op het 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 bood in 2018 grondige ondersteuning bij de communicatie wanneer de dienst inningen vragen kreeg en externe contacten had. Een goede interne afstemming over hoe om te gaan met vragen en opmerkingen werpt zijn vruchten af op het vlak van 'klantentevredenheid' en het aantal ontvangen klachten.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst voor het verslag 2018 over uw klachtenmanagement

Instituut voor Landbouw - en Visserijonderzoek (IVA ILVO – EV ILVO)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal externe klachten:	58

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	24
	meer dan 45 dagen:	22
	gemiddelde:	30

Aantal **onontvankelijke** klachten:	4

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

Aantal **ontvankelijke** klachten:	54

Aantal **ontvankelijke** klachten volgens mate van **gegrondheid**	gegrond:	38
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	14

Aantal **gegronde en deels gegronde** klachten volgens mate van **oplossing**	opgelost:	27
	deels opgelost:	4
	onopgelost:	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:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	38

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?
Geef per categorie:

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

Plant

- Afwijkingen geformuleerd tijdens externe audits in kader van onze ISO 17025 accreditatie en ISO 14001 certificering: 18 gegronde klachten: 5 daarvan zijn reeds opgelost, 2 zijn deels opgelost, 11 zijn nog onopgelost omdat deze pas geformuleerd werden tijdens de audit van oktober 2018 en / of omdat deze een langere opvolging vereisen
- Fouten/tekortkomingen bij rapportering van analyseresultaten: 14 ongegronde klachten: allemaal opgelost

T&V

Alle klachten zijn losstaand van elkaar en niet onder te verdelen in inhoudelijke categorieën.

Dier
In 2018 werden 6 klachten geregistreerd met betrekking tot de werking van de laboratoria van het ANIMALAB. Dit betreft de levering van goederen en diensten waarbij een externe leverancier mogelijks niet gehandeld heeft overeenkomstig de afspraken: 6 (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 ILVO te kunnen verbeteren.

3. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Plant 96:

Eén deel van de 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.
Het andere deel van de klachten zijn eerder afwijkingen die geformuleerd werden tijdens externe audits in kader van onze ISO 17025 accreditatie en ISO 14001 certificering. Deze worden door ons echter ook beschouwd als externe klachten.

T&V 115:
Op een totaal van 4325 klanten in 2018.

- *De 3 onontvankelijke klachten :*
  - *Een klacht heeft te maken met een probleem dat niet door onze mensen werd veroorzaakt maar volgens de klant wel*
  - *Een tweede klacht heeft te maken met een misverstand van klantenzijde, deels gegrond*
  - *Een derde klacht betreft een wettelijke boete die de klant weigert te betalen*
- *De 5 ontvankelijke klachten :*
  - *1 klacht is te wijten aan een misverstand klant betreffende onze correspondentie*
  - *1 klacht te wijten aan softwarefout beschikbare software*
  - *1 klacht betreft een foutieve handeling van een medewerker*
  - *1 klacht betreft een historische fout in de database van de dienst*
  - *1 klacht betreft een twijfelgeval ivm met de bekomen testresultaten*

Dier:

Er werden in 2018 geen klachten ontvangen of behandeld die door een externe partij rechtstreeks overgemaakt werden aan de Eenheid Dier.

Binnen de werking van de laboratoria van het ANIMALAB van de eenheid DIER werden 6 klachten ontvangen en 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?

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, ...)
De klachten waren niet van die aard dat ze een invloed hadden op de goede werking van de dienst.

Dier:
Realisaties 2018:
Er werden acties ondernomen mbt interne en externe klantentevredenheid:
- Op Eenheidsniveau:
o Sensibilisatie van personeel via personeelsvergaderingen
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 laboratoria van het 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 2018 van de betrokken personeelsleden: °Registreren van afwijkingen, klachten en suggesties (OD10-AL32).
o Personeelsbevraging in december 2018 waarbij gepolst werd naar klachten met betrekking tot werking (interne klanten) en infrastructuur van de laboratoria
o Organiseren van een klantenenquête (december 2017) mbt dienstverlening binnen ANIMALAB (3-jaarlijks): resultaten verwerkt in 2018: score over het algemeen beter dan in 2014.

Geplande verbeteracties 2019:
- Er worden een aantal operationele doelstellingen opgenomen met specifieke acties rond dienstverlening, orde en netheid, communicatie,... met als doel de interne en externe klantentevredenheid te verhogen. De specifieke acties worden bij de betrokken personeelsleden opgenomen in de PLOEG-planning 2019.
- Sensibiliseren van het personeel binnen de laboratoria van het ANIMALAB om meer klachten te registreren blijft in 2019 behouden: via vast punt in vergaderingen en het opnemen van concrete doelstellingen in de Planning 2019 van de betrokken personeelsleden
- Mogelijkheid blijven bieden aan externen om via de website van ILVO klachten in te dienen: https://www.ilvo.vlaanderen.be/language/nl-BE/NL/Over-ILVO/Klachten.aspx#.XD3lj2wVFjo

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2018 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2018 met klachtenbehandeling begonnen is.

Bijlage 1 terug naar Vragenlijst

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

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

14 Efficiënte coördinatie

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

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

terug naar Vragenlijst

Onderwijs

KLACHTENRAPPORT IN HET KADER VAN HET DECREET KLACHTRECHT VERSLAG 2018

Klachtenrapport
Beleidsdomein Onderwijs en Vorming

1 VOORWOORD 2

2 KLACHTENBEELD 3

2.1 GLOBALE CIJFERS 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 3
2.2 AFDELINGEN MET KLACHTEN 7
2.3 AFDELINGEN ZONDER KLACHTEN 66

3 GLOBALE EVALUATIE 68

3.1 VASTSTELLINGEN VOOR 2018 68
3.2 KLACHTENCAPTATIE 68
3.3 KWALITEITSVOLLE KLACHTENBEHANDELING 71
3.4 KWALITEITSMANAGEMENT 71

4 BIJLAGEN 72

4.1 AANBEVELINGEN 72
4.1.1 Thematische aanbevelingen voor Onderwijs door de Vlaamse ombudsdienst
4.2 ENKELE KLACHTENCOÖRDINATOREN/OMBUDSDIENSTEN 79
4.3 KLACHTENCOÖRDINATOREN BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING 81

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 organistaties 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*). Het Klachtendecreet werd opgenomen in het nieuw bestuursdecreet.

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 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018

Tabel 1: Klachtenbeeld 2012/2013/2014/2015/2016/2017/2018

Kwantitatieve gegevens		**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Totaal aantal klachten	Totaal	193	207	322	300	383	363	255
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	158	136	255	211	226	234	151
	Onontvankelijk	35	71	67	89	157	129	104
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend							
	Meer dan een jaar voor indiening							1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	7	1		5	2		
	Jurisdictioneel beroep aanhangig							
	Kennelijk ongegrond		1	1	3	4		2
	Geen belang				1	2		1
	Anoniem	1				2		2
	Beleid en regelgeving	7	18	11	19	27	18	8
	Geen Vlaamse overheid	12	43	44	50	120	111	86
	Interne personeelsaangelegenheden	8	8	10	11	0		4
Aantal klachten volgens de drager	Brief	52	38	24	46	33	25	17
	Mail	120	152	273	236	342	324	233
	Telefoon	14	16	25	16	7	14	5
	Fax	1			1	1		
	Bezoek				1			

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	137	133	122	203	260	254	185
	Via kabinet	3	5	3	1	4	1	14
	Via Vlaamse Ombudsdienst	33	54	130	82	79	94	51
	Via georganiseerd middenveld	3	2	6	3	2	2	3
	Andere kanalen	11	11	61	11	38	12	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3,03	1,09	2,3	4,7	3,5	14,4	4,4
	Mediaan	1,00	0,00	1	2	1	3	2,5
	0-10 dagen	33	61	68	81	71	35	45
	> 10 dagen	2	2	4	12	6	10	5
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	24,07	24,86	25,5	32,1	23,5	29,9	23,7
	Mediaan	17,50	15,00	15	21	14	22,5	13
	0-20 dagen	90	114	172	134	198	159	146
	21-45 dagen	58	47	72	74	98	93	59
	46-90 dagen	22	29	50	59	40	67	35
	>90 dagen	2	7	7	14	6	16	5
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	32	43	122	100	101	98	55
	Deels gegrond	24	30	20	10	12	10	10
	Ongegrond	79	51	101	89	106	117	81
	Nog niet afgehandeld	23	10	12	12	7		6
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	43	64	132	105	102	103	63
	Deels opgelost	12	7	7	3	9	2	2
	Onopgelost	0	2	3	2	2	3	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	5	11	19	18	10	20	11
	Te lange behandeltermijn	25	23	80	41	39	244	22
	Ontoereikende informatieverstrekking	15	14	23	17	30	23	15

	Onvoldoende bereikbaarheid	1	1				3	1
	Onheuse bejegening	4	7	6	11	6	6	7
	Andere	5	17	14	23	28	12	9

Bij 10 dossiers werd (nog) geen mededeling van beslissing gedaan.
Bij 5 dossiers werd (nog) geen resultaat aangeduid, noch werd er aangegeven welke ombudsnorm er geschonden werd.

In 2018 werden 255 klachten geregistreerd. Dit zijn 33,42% minder klachten dan vorig jaar. Dit komt voornamelijk door de afdeling School- en studietoelagen die 51,13% minder klachten hadden (86 in 2018 t.o.v. 176 in 2017).

Zoals gebruikelijk blijft de belangrijkste drager de e-mail. Zo'n 91,37 % van alle klachten bereikt via deze weg de administratie.

De andere dragers stellen nauwelijks nog iets voor met de brief als tweede belangrijkste drager (6,66 %).

Het grootste deel van de geregistreerde klachten komt - net zoals de vorige jaren - rechtstreeks van de burger (72,54 %). Via de Vlaamse Ombudsdienst, krijgen we 20% van alle klachten binnen. Een kleine daling in vergelijking met het jaar voordien.

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding is aanzienlijk gedaald: 4,4 dagen t.o.v. 14,4 dagen in 2017. Ontvangstmeldingen gebeuren slechts bij 19,60% van alle klachten. De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en die van de mededeling van de beslissing ligt voor 2018 op 23,7 dagen. Een daling in vergelijking met 2017, toen we daarvoor nog 29,9 dagen nodig hadden.

Bij 80,39 % van de 255 klachten werd een mededeling van beslissing gedaan binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen. Dit een grote stijging in vergelijking met vorig jaar (69,42%). Bij 10 klachten werd de beslissing (nog) niet meegedeeld aan de klager. Ook hier doen we het dan weer iets beter dan vorig jaar. Toen werd de beslissing bij 25 klachten nog niet meegedeeld aan de klager.

Tabel 2: Kerncijfers 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 en 2018

Klachten	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Ontvankelijk	158	136	255	211	226	234	151
Onontvankelijk	35	71	67	89	157	129	104
Gegronde klachten deels of volledig	56	73	142	110	113	108	65
Ongegronde klachten	79	51	101	89	106	117	81
Nog niet afgehandeld	23	10	12	12	7	9	6

Opgelost deels of volledig	55	71	139	108	111	105	65
Niet opgelost	0	2	3	2	2	3	
Totaal	**193**	**207**	**322**	**300**	**383**	**363**	**255**

In 2018 is 40,78% van de geregistreerde klachten onontvankelijk verklaard. Dit percentage is gestegen met 5,25% t.o.v. vorig jaar.

De reden van onontvankelijkheid was net zoals vorig jaar overwegend “geen bevoegdheid Vlaamse overheid” (86 klachten).

Over het aandeel van het aantal ontvankelijke klachten kunnen we meegegeven dat er 36,42% van deze klachten gegrond werd verklaard, 6,62% deels gegrond en 53,64% ongegrond. Bij 5 klachten werd over het resultaat (nog) niets meegedeeld.

Tabel 3: Ombudsnormen 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 en 2018

Ombudsnormen	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Niet-correcte beslissing	5	11	19	18	10	20	11
Te lange behandeltermijn	25	23	80	41	39	44	22
Ontoereikende informatieverstrekking	15	14	23	17	30	23	15
Onvoldoende bereikbaarheid	1	1	0	0	0	3	1
Onheuse bejegening	4	7	6	11	6	6	7
Andere	5	17	14	23	28	12	9

Van alle gegronde en deels gegronde klachten werd de norm ‘behandeltermijn’ het meest geschonden (33,84%). ‘Ontoereikende informatieverstrekking’ volgt op de tweede plaats met 23,07%.

2.2 ENTITEITEN / AFDELINGEN MET KLACHTEN

Tabel 2018 – DEPARTEMENT ONDERWIJS EN VORMING

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	5
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2
	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	1
	Geen belang	
	Anoniem	2
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	3
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	3
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	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	3
	Mediaan	3
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	4
	Mediaan	4
	0-20 dagen	3
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	1

2.2.1 STAFDIENSTEN O&V

1. Tabel 2018

		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	2
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	
	Telefoon	1
	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	0 (*)
	Mediaan	0
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

(*) Bij 1 klacht kon geen mededeling van beslissing gedaan worden omdat dit een anonieme brief was.

2. Klachtenbeeld

1 anonieme klachtenbrief bracht grensoverschrijdend gedrag aan van docenten in de opleiding [redacted] De klachtenbrief werd na telefonisch contact met de juridische dienst van [redacted] bezorgd; Zij hadden dezelfde klachtook ontvangen en gingen deze verder onderzoeken en de beschuldigden confronteren met deze klacht.

1 anonieme melding werd telefonisch ontvangen betreffende een leerkracht die zgn. onder invloed van zware medicatie voor de klas zou staan. De aanbrengster van deze melding was bezorgd over de klassituatie en meldde dat zij een vriendin was van deze leerkracht..
Deze melding werd aan de inspectie bezorgd. Zij reageerden dat zij niet ingaan op anonieme meldingen.

2.2.2 BASISONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNTONDERWIJS

1. Tabel 2018

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	1
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	1
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	8
	Mediaan	8
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

Het betrof de klacht van een burger over het feit dat een basisschool te Kinrooi de benaming wintervakantie gebruikt ipv kerstvakantie. De klager geeft aan niet te snappen waarom de Regering “hierin een aanpassing doet” en noemt de reden die erachter zit schandalig en niet tolereerbaar. De klacht was onontvankelijk. De klager heeft een antwoord ontvangen. De schoolvakanties liggen vast in een besluit van de Vlaamse Regering: https://data-onderwijs.vlaanderen.be/edulex/document.aspx?docid=12362 Dit besluit werd niet gewijzigd

en daar wordt tot op heden over kerstvakantie gesproken. In het antwoord werd ook nog meegegeven dat uit de benamingen die de school in haar verlofregeling gebruikt valt niet af te leiden dat de school bewust elke term die een link heeft naar het christendom/katholicisme vermijdt: er wordt bijvoorbeeld gesproken over de paasvakantie, Hemelvaart, pinkstermaandag.

2.2.3 HORIZONTAAL BELEID

1. Tabel 2018

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	1
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	- (*)
	Mediaan	
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

(*) Er werd op 17 april een antwoord bezorgd aan de indiener van de klacht. Verdere communicatie werd opgenomen door de Vlaamse ombudsdienst.

2. Klachtenbeeld

Na jarenlang geen klachten te hebben ontvangen, ontving de afdeling Horizontaal Beleid begin 2018 een klacht van een organisatie waarmee in het kader van een ICT dossier werd samengewerkt. De dossierbehandelaar was van mening dat de vereisten vastgelegd in de subsidie-overeenkomst niet waren nagekomen. In overleg met het kabinet werd beslist tot

terugvordering van de uitbetaalde subsidies over te gaan. De klager ging hiermee niet akkoord.

In het antwoord dat aan de klager werd bezorgd, werden de verschillende argumenten aangehaald op basis waarvan was beslist tot terugvordering. De klager kon hiermee echter niet akkoord gaan en eiste nog steeds een deel van de uitbetaling. Daarop is overlegd met de ombudsdienst over eventueel nog verder te nemen stappen. In overleg met de ombudsdienst is beslist de terugvorderingsprocedure niet stop te zetten. Wel is bij wijze van compromis overeengekomen dat de klager de met de subsidie ontwikkelde tools verder mag gebruiken, zij het zonder verwijzing naar of vermelding van de samenwerking met de Vlaamse overheid. De ombudsdienst heeft deze communicatie opgenomen. In het najaar van 2018 heeft de klager laten weten dat hij nog steeds niet akkoord kan gaan met het voorgestelde compromis. In overleg met de ombudsdienst is beslist geen nieuwe communicatie op te zetten.

2.2.4 COMMUNICATIE

1. Tabel 2018

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	1
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3
	Mediaan	3
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	4
	Mediaan	4
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

Zoals je ziet, hebben we met de afdeling Communicatie in 2018 maar één klacht behandeld. Dat ging bijzonder vlot en bijzonder snel. Op basis van één klacht kan je echter moeilijk tot meer analyse komen…

De klager was ontevreden over de communicatie tussen de Hogeschool UCLL en de organisatoren van de SID-in beurs in Limburg. Hij was vooral ontevreden over het feit dat volgens hem met hun vragen en opmerkingen geen rekening zou zijn gehouden bij het

opmaken van de planning/indeling van de beurs.

De klager kreeg een uitgebreid antwoord door de coördinator van ICON (afdeling Communicatie) met een omstandige uiteenzetting over de gevoerde communicatie tussen Hogeschool UCLL en ICON waaruit blijkt dat er wel degelijk overleg is geweest, dat de opmerkingen en vragen van klager wel degelijk zijn besproken en dat klager ook de mogelijkheid werd geboden om na de SID-in deel te nemen aan een evaluatiemoment.

Tabel 2018 – AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN (AGODI)

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	94
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	28
	Onontvankelijk	66
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	6
	Geen Vlaamse overheid	55
	Interne personeelsaangelegenheden	4
Aantal klachten volgens de drager	Brief	5
	Mail	88
	Telefoon	2
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	70
	Via kabinet	3
	Via Vlaamse Ombudsdienst	21
	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	2,8
	Mediaan	2
	0-10 dagen	14
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	11,48
	Mediaan	7,3
	0-20 dagen	79
	21-45 dagen	14
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	11
	Deels gegrond	6
	Ongegrond	10
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	17
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	6
	Ontoereikende informatieverstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	4
	Andere	3

2.2.5 PERSONEEL BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING

1. Tabel 2018

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	18
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	11
	Onontvankelijk	7
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	1
	Interne personeelsaangelegenheden	4
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	16
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	16
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	2
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3
	Mediaan	1
	0-10 dagen	7
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	14,2
	Mediaan	9
	0-20 dagen	13
	21-45 dagen	5
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	5
	Ongegrond	5
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	5
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	3
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	
	Andere	1

2. Klachtenbeeld

De Afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB verwerkt in 2018 11 ontvankelijke klachten. In kort beschrijft de afdeling de aard van de klacht, een blik op het dossier en de status van de klachtenbehandeling.

1. Een personeelslid dient klacht in omdat haar aanvraag voor nuttige ervaring onbeantwoord bleef. Zij moest zelf contact opnemen met de dossierbeheerder om te

informeren naar de stand van zaken. Zij is vragende partij om de ervaring die zij in de privé sector opbouwde te laten meetellen voor haar geldelijke anciënniteit in het onderwijs.

De klacht is ontvankelijk, deels gegrond en opgelost. Het personeelslid moest onnodig lang wachten op een antwoord, maar het is wel degelijk zo dat zij volgens de regelgeving geen nuttige ervaring heeft voor haar job als kleuteronderwijzer. Nuttige ervaring is enkel mogelijk in bepaalde ambten van het secundair en volwassenenonderwijs, maar niet in het basisonderwijs.

2. Een personeelslid dient een klacht in naar aanleiding van een terugvorderingsbrief die zij ontvangen heeft. Zij betwist de schuld op zich niet, maar is het er niet mee eens dat zij ook de bedrijfsvoorheffing moet terugstorten. Zij vraagt om die verrekening te regelen met de FOD Financiën.

De klacht is ongegrond aangezien de verrekening van de bedrijfsvoorheffing voor het betrokken jaar (2016) intussen al afgesloten is en er dus geen regeling meer mogelijk is met de FOD Financiën.

3. Een personeelslid dient klacht in omdat zij meerdere maanden problemen ondervond met de uitbetaling van haar salaris. Er zijn een aantal herzieningen gebeurd in de berekening van het salaris naar aanleiding van correcties die laattijdig door de school aan de dossierbeheerder werden gemeld. Voor het personeelslid zijn de verschillende herzieningen niet overzichtelijk en zij is het overzicht kwijt. Ze vraagt zich af of de berekening correct is verlopen.

De klacht is deels gegrond en opgelost. De herberekening naar aanleiding van de herziening van de gegevens in het personeelsdossier gebeurde wel degelijk correct, maar het is inderdaad zo dat het overzicht van die herberekeningen complex is.

4. De echtgenoot van een onderwijspersoneelslid dient klacht in: hij ontving een formulier "aanvraag van vakbondspremie" voor zijn echtgenote, maar zij is overleden.

De klacht is gegrond want het is uiteraard niet de bedoeling om dergelijke formulieren te versturen naar overleden personeelsleden. Dat gebeurde door een technische fout. Die werd intussen rechtgezet.

5. Een personeelslid dient klacht in omdat zij een terugvordering ontving, aangezien zij voor een bepaalde periode ten onrechte een salaris ontvangen heeft. Zij maakte op dat ogenblik gebruik van de volledige loopbaanonderbreking. Zij vraagt om de terugvordering te annuleren, aangezien het salaris ten onrechte werd uitbetaald door een fout van de dossierbeheerder in het werkstation.

De klacht is ongegrond: ook al werd het salaris ten onrechte uitbetaald door een fout van de dossierbeheerder, toch moet het bedrag teruggevorderd worden binnen de grenzen van de wettelijke verjaringstermijn. Daarnaast zijn personeelsleden verplicht om te melden dat er

verkeerdelijk betaald wordt als dat duidelijk is. Dat is het geval bij een volledige loopbaanonderbreking.

6. Een personeelslid dient klacht in omdat zij het niet eens is met het feit dat haar fiscale fiche enkel nog elektronisch te raadplegen is.

De klacht is deels gegrond en opgelost: AGODI geeft er inderdaad de voorkeur aan om de fiscale fiches elektronisch te verspreiden. Voor de personeelsleden die daar expliciet om vragen, bezorgt het agentschap de fiscale fiche wel nog op papier. Dat is de regeling die met dit personeelslid getroffen is.

7. Een personeelslid dient klacht in omdat ze problemen ondervindt bij het opvragen van een kopie van haar salarisbrieven op de website Mijn Onderwijs voor personeel. Zij geeft aan dat ze meermaals geprobeerd heeft om telefonisch contact op te nemen met haar dossierbeheerder, maar dat ze telkens de bezettoon te horen kreeg.

De klacht is deels gegrond en opgelost: er waren problemen met de telefoondienst van AGODI die intussen opgelost zijn. Daarnaast kreeg mevrouw een handleiding om in te loggen op Mijn Onderwijs.

8. Een personeelslid dient klacht in naar aanleiding van een aantal terugvorderingen die zij ontving. Zij stelt zich vragen bij de correctheid van de bedragen die teruggevorderd worden.

De klacht is ongegrond: alle herberekeningen zijn wel degelijk correct gebeurd. Het was echter voor het betrokken personeelslid niet altijd duidelijk via welke werkgever zij voor welke periode een salaris moest ontvangen aangezien zij in de betrokken periode op meerdere plaatsen aan het werk was.

9. Een personeelslid dient klacht in omdat zij geen toestemming krijgt om de terugvordering die zij ontving, gespreid terug te betalen.

De klacht is ongegrond. Gespreide terugbetaling is normalerwijze niet voorzien, zeker in het geval van doorbetaling van een salaris na stopzetting van een opdracht.

10. Een personeelslid dient klacht in naar aanleiding van een terugvordering die zij ontving. Zij is het niet eens met de reden waarom er teruggevorderd wordt en vraagt om een herziening van haar opdracht, namelijk van administratief medewerker-niveau HSO naar administratief medewerker-niveau bachelor.

De klacht is ongegrond, want de negatieve herziening gebeurde op basis van de input van de school.

11. Een personeelslid dient klacht in naar aanleiding van een terugvordering die hij ontvangen heeft. Hij ontving die terugvordering omdat hij voor een bepaalde periode een dubbel salaris heeft ontvangen voor een deel van zijn opdracht. Die dubbele betaling is het gevolg van een laattijdige elektronische melding door de school. Daarnaast klaagt het personeelslid aan dat hij het nogal ongelukkig vindt dat hij de terugvordering midden december (vlak voor de kerstperiode) heeft ontvangen. Hij is het verder ook niet eens met de manier van communiceren (aangetekende zending).

De klacht is deel gegrond en deels opgelost. De elektronische zendingen waarop de negatieve herziening is gebaseerd, zijn correct. Wat de timing van versturen betreft: AGODI houdt wel degelijk rekening met de kerstperiode en verstuurt na midden december geen terugvorderingsbrieven meer. Eventueel kan bekeken worden of die datum naar voor kan schuiven, maar anderzijds krijgt het agentschap soms de opmerking dat terugvorderingsbrieven te lang op zich laten wachten. Het is reglementair bepaald dat een terugvordering aangetekend moet verstuurd worden.

De afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB ontving ook enkele onontvankelijke klachten tijdens 2018.

1. Een ouder dient klacht in omdat hij niet te spreken is over het gedrag van de leerkracht tegenover zijn kind. Daarnaast klaagt hij aan dat de directeur van de school tijdens de afgelopen jaren vaak afwezig was en dat het verloop onder de vervangers groot was. Hij heeft vragen bij de goede werking van de school.

De klacht is onontvankelijk aangezien het hier gaat om interne personeelsaangelegenheden.

2 Een personeelslid dient klacht in omdat de omstandigheden waarin zij moet werken niet langer houdbaar zijn voor haar. Zij geeft een aantal voorbeelden waaruit blijkt dat de samenwerking met de directie moeilijk verloopt en geeft aan dat zij het niet eens is met de gang van zaken op school.

De klacht is onontvankelijk aangezien het gaat om aangelegenheden die tot de bevoegdheid van het schoolbestuur (de werkgever) behoren.

3. Een personeelslid dient een klacht in met betrekking tot de afhandeling van haar aanvraag voor een verlof voor verminderde prestaties (VVP) wegens ziekte door het controleorgaan Certimed.

De klacht is onontvankelijk aangezien het om een bevoegdheid van het controleorgaan Certimed gaat.

4. Een personeelslid wenst klacht in te dienen tegen een collega van de school.

Deze klacht is onontvankelijk aangezien het gaat om aspecten die behoren tot de bevoegdheid van de werkgever.

5. Een directrice dient klacht in naar aanleiding van de berekening van het salaris van de vervanger van een van haar personeelsleden. Zij kan pas vanaf 3 september 2018 bezoldigd worden (en niet vanaf 1 september 2018), aangezien de dienstonderbreking van de titularis pas op 3 september ingaat.

De klacht is onontvankelijk aangezien het gaat om beleid en regelgeving.

6. Een personeelslid dient klacht in nadat hij van zijn schoolbestuur te horen kreeg dat zijn contract niet verlengd werd. Ook in een naburige school kon hij niet meer aan de slag omdat er negatieve verhalen over zijn functioneren de ronde deden.

De klacht is niet ontvankelijk omdat het gaat om aspecten die tot de bevoegdheid van het schoolbestuur (de werkgever) behoren.

7. Een personeelslid dient klacht in omdat haar aanvraag voor de verlenging van het langdurig verlof voor verminderde prestaties werd geweigerd. Reden voor de weigering is het feit dat zij niet in de doelgroep valt van personeelsleden die van dat verlofstelsel gebruik kunnen maken.

Deze klacht is niet ontvankelijk aangezien het gaat om beleid en regelgeving.

2.2.6 PERSONEEL SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2018

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	16
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	9
	Onontvankelijk	7
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	3
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	14
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	11
	Via kabinet	2
	Via Vlaamse Ombudsdienst	3
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	1
	Mediaan	1
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	14,3
	Mediaan	8,5
	0-20 dagen	11
	21-45 dagen	5
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	5
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	3
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	6
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	2
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	2
	Andere	1

2. Klachtenbeeld

De afdeling Personeel Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs ontving in het afgelopen kalenderjaar 2018 9 ontvankelijke klachten.

1. Betrokkene voelde zich door de dossierbeheerder van het werkstation onheus behandeld.Hij vond dat de dossierbeheerder hem niet verder hielp en niet de gevraagde informatie verstrekte. De klacht is ontvankelijk en gegrond. De dossierbeheerder volgde de

opleiding “klantgericht omgaan met moeilijke klanten”. De leidinggevende had ook een gesprek. De klacht is ontvankelijk en gegrond.

2. Betrokkene klaagt aan dat hij op twee aangetekende brieven geen antwoord ontving. Het gaat over de afhandeling van zijn aanvraag tot TBSVP. De adjunct van de directeur antwoordde echter wel op beide brieven. De klachtenbehandelaar verwees in het antwoord naar de procedure omtrent de elektronische communicatie tussen de school en AGODI en bezorgde betrokkene een volledige lijst met alle gegevens uit zijn dossier. De klacht is ontvankelijk maar ongegrond.

3. Betrokkene nam contact op met de Federale Pensioendienst (FPD) in verband met diensten die niet zouden zijn opgenomen in zijn pensioengegevens. Daar kreeg hij het antwoord dat AGODI nog zaken moest aanpassen. Na een jaar wachten gebeurde er nog niets. Betrokkene contacteerde AGODI met de eis om dit zo snel mogelijk recht te zetten.
De klachtenbehandelaar beantwoordde de mail van betrokkene en het dossier werd rechtgezet. De klacht is ontvankelijk, gegrond en opgelost.

4. Betrokkene bezorgt zijn vraag via de Vlaamse Ombudsdienst. Hij laat weten dat hij zijn nuttige ervaring uit de privésector wil laten valideren. Drie van zijn vroegere werkgevers bestaan echter niet meer. Hij vroeg bij verschillende instanties na wat de procedure voor de aanvraag was. De omzendbrief ‘nuttige ervaring’ bevatte onduidelijke informatie. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt om verheldering en ook de aanpassing van de omzendbrief om toekomstige misverstanden te vermijden. De klachtenbehandelaar bezorgt de nodige uitleg over de procedure en vraagt aan betrokkene om de nodige documenten aan het werkstation te bezorgen. Na overleg met de bevoegde afdelingen binnen het ministerie OV wordt de omzendbrief aangepast. De klacht is ontvankelijk en slechts deels gegrond.

5. Betrokkene geeft Islamitische godsdienst met een ‘ander’ bekwaamheidsbewijs. Om een ‘voldoend geacht’ of een ‘vereist’ bekwaamheidsbewijs te bekomen, moest hij een professionele erkenning aanvragen. Toen hij nadien informeerde bij het werkstation waarom hij nadien in zijn dossier geen aanpassing zag, kreeg hij volgens hem onvoldoende informatie. De klachtenbehandelaar stelt vast dat alle relevante informatie is overgemaakt aan betrokkene. Ondertussen is het dossier in orde gemaakt n.a.v. de bijkomende conformiteitsattesten. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond.

6. Betrokkene overweegt om de overstap te maken vanuit de privésector naar het onderwijs. Hij stelde via de infolijn enkele vragen over onderwijsbevoegdheid, salarisschalen als tijdelijke/vast benoemde en de betekenis van de verschillende afkortingen. De Cel Word Leerkracht vraagt hem om een kopie van zijn diploma’s te bezorgen, maar antwoordt niet onmiddellijk op zijn vragen. Betrokkene was hier niet tevreden over. De klachtenbehandelaar legt uit dat de cel Word leerkracht een kopie van de diploma’s nodig heeft om op zijn vragen te kunnen antwoorden. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond.

7. Betrokkene voelt zich onbeleefd behandeld door de dossierbeheerder. Hij vind ook dat hij onvoldoende informatie kreeg. De klachtenbehandelaar brengt betrokkene op de hoogte van de verschillende stappen die in haar dossier moeten gebeuren. Bij nader onderzoek blijken de problemen vooral bij een andere afdeling te liggen. De dossierbeheerder heeft ondertussen een cursus “klantgericht omgaan met moeilijke klanten” gevolgd. De leidinggevende sprak de dossierbeheerder ook aan op zijn gedrag. De klacht is ontvankelijk, gegrond en opgelost.

8. Betrokkene stelt dat zij voor de tweede maal een aanzienlijke terugvordering moet betalen omdat het werkstation haar opnieuw teveel salaris heeft uitbetaald. De klachtenbehandelaar informeert betrokkene over wat er in haar dossier is gebeurd, stelt dat de AGODI-medewerker in de fout ging en betreurt de foutieve uitbetaling. Omdat de terugvordering te wijten is aan een fout van AGODI, stelt de klachtenbehandelaar dan ook een afbetalingsplan voor om de terugbetaling te faciliteren. De klacht is ontvankelijk, gegrond en opgelost.

9. Betrokkene diende via de Ombudsdienst voor pensioenen een klacht in omdat, ondanks herhaaldelijke vragen, haar attesten voor Capelo nog steeds niet in orde waren. De klachtenbehandelaar keek het dossier na en informeerde betrokkene over de stand van zaken. Het dossier bleek een combinatiedossier te zijn tussen verschillende onderwijsniveaus. Dat vergde wat meer verwerkingstijd. We bezorgden dezelfde dag nog de gegevens aan betrokken diensten. De Ombudsdienst Pensioenen werd op de hoogte gebracht. De klacht is ontvankelijk, gegrond en opgelost.

De afdeling Personeel Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs ontvangt in de loop van 2018 7 onontvankelijke klachten.
In 3 gevallen kaart de burger de relatie werkgever-werknemer aan. AGODI treedt op als derde-betaler en mag niet in die relatie tussenbeide komen. De andere 4 klachten zijn onontvankelijk omwille van het feit dat deze handelden om zaken die tot beleid en regelgeving behoren.

De afdeling zette naar aanleiding van het vorige klachtenrapport verder in op klantvriendelijkheid. Alle dossierbeheerders volgen een opleiding rond het omgaan met moeilijke klanten. Omwille van budgettaire redenen worden deze opleidingen over twee jaar gespreid.

2.2.7 BASISONDERWIJS, DKO EN CLB SCHOLEN EN LEERLINGEN

1. Tabel 2018

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	32
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2
	Onontvankelijk	30
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	30
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	29
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	25
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	7
	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	6,5
	Mediaan	6,5
	0-10 dagen	2
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	8,2
	Mediaan	5
	0-20 dagen	29
	21-45 dagen	2
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	2
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	1

2. Klachtenbeeld

De afdeling Scholen Basisonderwijs, Deeltijds Kunstonderwijs en CLB ontvingen 2 ontvankelijke klachten in de loop van 2018.

1) Een vrouw diende klacht in tegen het informatiepunt basisonderwijs omdat een medewerker van het informatiepunt zijn/haar naam niet wou vermelden aan de telefoon. Deze klacht is ontvankelijk en deels gegrond.

Noch in de richtlijnen van AGODI, noch in het dienstverleningscharter van de Vlaamse Overheid is opgenomen of medewerkers verplicht zijn om, bij oproepen op een algemeen nummer, hun naam te vermelden wanneer de beller daar specifiek om vraagt. Het meedelen van de naam aan de beller kan echter belangrijk zijn in het kader van een klantvriendelijke dienstverlening en in het kader van klachtenbehandeling.
De afdeling basisonderwijs, DKO en CLB – Scholen en leerlingen maakte naar aanleiding van deze klacht de afspraak dat medewerkers hun naam meedelen wanneer de beller daar specifiek om vraagt. Deze afspraak werd duidelijk gecommuniceerd naar alle betrokken medewerkers.

2) Een ouder maakte de opmerking dat het agentschap op een van haar vragenlijsten enkel rekening houdt met traditionele gezinsvormen (en dus niet met holebi-gezinnen) door de formulering "*Het kind spreekt met de moeder...*" en "*Het kind spreekt met de vader...*" te gebruiken. Deze klacht is ontvankelijk en gegrond.
De diversiteitsambtenaar van het Agentschap nam naar aanleiding van deze klacht contact op met de dienst diversiteitsbeleid. Deze dienst beveelt aan om zoveel mogelijk neutrale termen te gebruiken zoals 'ouder' of 'partner'.
Het Agentschap plant om alle formulieren die peilen naar gezinsvormen te screenen op genderdiversiteit en om een zo eenvoudig mogelijk en consequent voorstel van aanpassing te doen voor elk formulier/oudercriterium, rekening houdend met bovenstaand advies. Verdere afspraken hierrond worden nog gemaakt.

De 30 onontvankelijke klachten zijn afkomstig van ouders en familieleden van leerlingen die ontevreden zijn over werking en/of het personeel van een school. Als items kwamen aan bod: de handelingen van leerkrachten, de hoeveel ondersteuning die een school biedt, de wijze waarop de school toezicht organiseert, pesten op school,…
Het informatiepunt Ouders & Leerlingen antwoordt binnen de drie werkdagen met een overzicht welke instanties dan wel bevoegd zijn om tussenbeide te komen. In meeste gevallen verwijst het Informatiepunt naar de school of het schoolbestuur. Afhankelijk van de klacht kunnen dit ook externe instanties zijn zoals Unia of het Kinderrechtencommissariaat.

2.2.8 SECUNDAIR ONDERWIJS SCHOLEN EN LEERLINGEN

1. Tabel 2018

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	23
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2
	Onontvankelijk	21
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	21
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	23
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	15
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	8
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	
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	6,5
	Mediaan	4
	0-20 dagen	22
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	2
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

Twee ontvankelijk verklaarde klachten focussen op de dienstverlening van de afdeling mbt de aanvraag van het duplicaat van het behaalde diploma secundair onderwijs.

1. De klachtsteller vraagt via de Vlaamse ombudsdienst naar de stand van zaken in verband met de aanvraag van een duplicaat van het behaalde diploma secundair onderwijs. Na 3 à 4 weken ontving de klachtsteller nog steeds geen antwoord van AGODI. Uit de registratie binnen AGODI bleek dat het document weldegelijk al verstuurd was op het moment dat de burger contact opnam met de Vlaamse Ombudsdienst. Het bewuste document werd tijdig verstuurd. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond.

2. De klachtsteller is het diploma SO kwijt en vraagt bij AGODI een vervangend attest aan. Deze aanvraag naar een dergelijk attest werd volgens de klachtsteller door AGODI in eerste instantie nogal brutaal afgewezen. Een tweede navraag levert volgens de klachtsteller meer onderzoek op, evenwel zonder duidelijk resultaat. Er is immers in registratie van de behaalde diploma's (de homologatieboeken) niets terug te vinden dat kan voldoen aan de vraag van de klachtsteller. Daaropvolgend vraagt de ombudsman aan AGODI of dit dossier wel grondig werd onderzocht.

AGODI heeft de behandelingshistoriek van dit dossier nagekeken en komt tot de conclusie dat de vraag van de klachtsteller bij AGODI goed werd ontvangen. AGODI heeft daarop per email een antwoord naar de klachtsteller gestuurd met de boodschap dat er in de homologatieboeken geen verwijzing staat naar het behalen van een diploma SO door de klachtsteller. AGODI verwijst de klachtsteller vervolgens door naar de school waar de klachtsteller heeft school gelopen. Daaropvolgend is er nog door de echtgenoot contact geweest met AGODI met de vraag het onderzoek wat te verbreden, maar dit leverde ook geen concreet resultaat op. Conclusie: AGODI heeft de klachtsteller wel degelijk meermaals bijgestaan in haar vraag tot onderzoek en heeft hierop steeds een duidelijk en tijdig antwoord geboden. Er werden geen aanwijzingen gevonden dat de contacten tussen AGODI en de klachtsteller op een onvriendelijke manier gebeurden.

De afdeling Scholen Secundair Onderwijs ontving in de loop van 2018 ook een aantal onontvankelijke klachten. Het informatiepunt Ouders & Leerlingen behandelde die 21 klachten integraal. De klachten komen neer op de relatie ouder/leerlingen – school/directie/leerkracht. In eerste instantie hoort de betrokken ouder zich tot het schoolbestuur te wenden als de werkwijze of de communicatie met de leerkracht of de schooldirectie niet loopt zoals gewenst. Het informatiepunt kan niet tussen komen als ouders/leerlingen menen dat een bepaalde leerling door anderen op school geviseerd of gepest wordt.
Een aantal klachten situeren zich in de context van het inschrijvingsrecht. De bestaande regelgeving wordt aangeklaagd of de ouder ziet een probleem met de toelatingsvoorwaarde voor een bepaalde studierichting waarvoor de leerling zich in een school wil inschrijven.
Bij de resterende onontvankelijke klachten vermeldt de afdeling de evaluatie van leerlingen, een uitgevaardigde tuchtmaatregel of een probleem met de schoolinfrastructuur.

2.2.9 ADVIES EN ONDERSTEUNING ONDERWIJSPERSONEEL

1. Tabel 2018

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	5 (*)
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	4
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	1
	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	3
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de	Gemiddelde	3,5
	Mediaan	1,5

verzendingsdatum van de ontvangstmelding	0-10 dagen	4
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	14,2
	Mediaan	10
	0-20 dagen	4
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	4
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	4
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	3
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	

(*) Er werd intussen nog een 6de klacht in de databank toegevoegd maar die is in deze tabel niet meer opgenomen. Deze zit wel vervat in de totale cijfers van het beleidsdomein en is nog zonder mededeling van beslissing.

2. Klachtenbeeld

Drie klachten stellen de lange afhandeltermijn van de dossiers professionele erkenning aan de kaak. De afdeling AOP is zich bewust van de enorme achterstand wegens onderbemanning. Een plan van aanpak is opgesteld en zal in 2019 de nodige resultaten boeken. Toch verwacht de afdeling zich aan veel dergelijke ontvankelijke en gegronde klachten.

Eén klacht richt zich op de onbeschofte wijze waarop de dossierbehandelaar het dossier behandelt. De klacht is ontvankelijk en gegrond.

2.2.10 AFDELING ICT

De afdeling ICT komt amper in contact met klanten. De dienstverlening voor externe klanten beperkt zich tot de helpdesk Webedison. Tijdens het kalenderjaar 2018 noteerde de afdeling geen enkele klacht met betrekking tot de service.

ALGEMEEN KLACHTENBEELD

Het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI) capteert in kalenderjaar 2018 94 klachten. Dit zijn 21% minder klachten dan vorig jaar.

KLACHTEN IN CIJFERS

Ondanks het feit dat AGODI minder klachten ontving, is het percentage ontvankelijke en gegronde klachten vergelijkbaar met vorig kalenderjaar. Net zoals in 2017 worden de meeste klachten als onontvankelijk beschouwd omdat de klachten thema's aanraken die niet tot de bevoegdheid van de Vlaamse overheid behoren. Typisch voor onderwijsdossiers zijn vertroebelde relaties tussen werkgever en werknemer. AGODI neemt de bezoldiging van het onderwijspersoneel voor zijn rekening, maar is niet de juridische werkgever. Ook de werking van de school en andere leerlinggerelateerde materies komen vaak in klachten voor.
29,79% van de ontvangen klachten zijn ontvankelijk. Na de klachtenbehandeling beschouwt AGODI 64,29% van de ontvankelijke klachten als gegrond. Meestal gaat de dienstverlening van het agentschap in de fout op vlak van ontoereikende informatieverstrekking en te lange behandeltermijn. Dit wijzigt enigszins t.o.v. het klachtbeeld van vorig jaar: toen scoorde naast informatieverstrekking ook niet-correcte beslissingen hoog. Op dat vlak is de dienstverlening er in 2018 op vooruit gegaan.

KLACHTEN IN BEELD

De gunstige cijfers weerspiegelen zich ook in het klantentevredenheidsrapport dat AGODI liet uitvoeren door GfK. Het onderzoeksbureau stelde een grote tot zeer grote tevredenheid vast bij de diverse klanten van het agentschap. Uit de analyse blijkt dat de AGODI-diensten die dichter bij de secretariaatsmedewerker, de directeur, de leraar, de ouder,… staan, meer positieve connotaties opwekken. Zo vindt men een verificateur toegankelijker dan een dossierbehandelaar aan de lijn. Omdat een heldere communicatie van belang is, blijft AGODI inzetten op opleidingen voor al de medewerkers. Nieuwe beleidselementen worden uniform toegelicht én in klare taal.

De personeelsafdelingen stellen meer en meer laattijdige tot zelfs foute zendingen van scholen over de door hen tewerkgestelde personeelsleden vast. Daardoor komt een correcte salarisbehandeling in het gedrang. Uiteindelijk speelt dit vooral in het nadeel van de mensen die in het onderwijs tewerkgesteld zijn: zij worden geconfronteerd met terugvorderingen. Terugvorderingen vergen complexe berekeningen die niet zo eenvoudig te vertalen zijn naar de burger.
Uit het klachtenbeeld 2018 valt dit verschijnsel alvast niet af te leiden: dit type klacht overweegt niet.

De afdeling Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel bouwde een achterstand op in het verwerken van de professionele erkenning. Het agentschap is zich daar van bewust. In najaar 2018 werd een inhaaloperatie uitgewerkt, de achterstand laat zich met mondjesmaat inhalen. Hoewel de aanvragers frequent informeren naar een stavaza in hun dossier, levert de lange wachttijd in 2018 alvast geen grote hoeveelheid klachten op. AGODI stelt vast dat de betrokken afdeling op een juiste manier inspeelt op de bezorgdheden van de wachtende aanvragers.

TE LEREN UIT DE KLACHTEN

Het Agentschap voor Onderwijsdiensten ontving in kalenderjaar 2018 dan wel niet veel klachten, de aard van de klachten die de afzonderlijke afdelingen ontvingen waren wel van die aard dat de klachten leerpunten genereren voor het hele agentschap.

Zo zocht het agentschap al contact met Mevr. D'Espallier, Vlaamse Ombudsvrouw Gender, i.v.m. genderneutrale formuleringen bij het opstellen van formulieren. Dit vormt een delicate uitdaging: onderzoek wijst meermaals op de impact van net de moeder op schoolse resultaten. Daarom peilt de Vlaamse onderwijsregelgeving expliciet in vragenlijsten naar de 'moeder'. AGODI zal alle formulieren alvast screenen. Die ene klacht wordt opengetrokken naar het hele agentschap, waarbij elke afdeling zijn verantwoordelijkheid zal opnemen.

Interne nieuwsbrieven zullen AGODI-medewerkers attent maken op nieuwe richtlijnen bij het opnemen van een telefoon. Ongeacht de oorsprong van de oproep (doorschakeling, rechtstreekse oproep naar het eigen nummer of een oproep op een algemeen nummer) zal de medewerker vanaf nu altijd zijn naam vermelden.

Tenslotte bespraken de afdelingshoofden hun aanpak bij een klacht over onheuse bejegening. Elk afdelingshoofd maakt tijd voor een gesprek met de betrokken medewerker. A.h.v. dit gesprek bekijkt het afdelingshoofd of de opleiding 'omgaan met moeilijke klanten' een meerwaarde zou bieden.

Tabel 2018 – AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIES EN STUDIETOELAGEN (AHOVOKS)

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	151
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	117
	Onontvankelijk	34
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	1
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	2
	Geen Vlaamse overheid	31
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	11
	Mail	138
	Telefoon	2
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	111
	Via kabinet	10
	Via Vlaamse Ombudsdienst	29
	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	5,1
	Mediaan	4
	0-10 dagen	26
	> 10 dagen	4
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	33
	Mediaan	28,5
	0-20 dagen	62
	21-45 dagen	45
	46-90 dagen	34
	>90 dagen	5
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	43
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	69
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	44
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	11
	Te lange behandeltermijn	16
	Ontoereikende informatieverstrekking	11
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	2
	Andere	5

Bij 5 dossiers werd (nog) geen mededeling van beslissing gedaan.
Bij 3 dossiers werd het resultaat (nog) niet meegedeeld, noch de ombudsnorm die hierbij geschonden werd.

2.2.11 HOGER EN VOLWASSENENONDERWIJS

1. Tabel 2018

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	39
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	5
	Onontvankelijk	34
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	1
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	2
	Geen Vlaamse overheid	31
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	39
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	33
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	6
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	7,5
	Mediaan	6
	0-10 dagen	9
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	32,2
	Mediaan	20
	0-20 dagen	20
	21-45 dagen	9
	46-90 dagen	8
	>90 dagen	2
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	3
	Deels gegrond	
	Ongegrond	2
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	3
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

De afdeling Hoger en Volwassenenonderwijs ontving in 2018 39 klachten, waarvan 6 via de Vlaamse Ombudsdienst. 6 klachten hadden betrekking op de werking van de afdeling. Ook de klachten die geen betrekking hadden op de werking van de afdeling werden inhoudelijk

beantwoord. Daarbij gaf de afdeling telkens toelichting bij de regelgeving en verwees waar nodig door naar de correcte klachtenprocedure.

KLACHTEN OVER DE WERKING VAN DE AFDELING

Van de 6 klachten over de werking van de afdeling was 1 klacht onontvankelijk. Klager was het niet eens met zijn ambtshalve oppensioenstelling wegens ziekte. Het betrof hier echter louter het toepassen van de regelgeving. Er werden geen fouten gemaakt in het dossier.
5 klachten waren ontvankelijk, waarvan 3 gegrond. In alle 3 de gevallen was de behandeltermijn van een personeelsdossier te lang. Alle gegronde klachten werden opgelost.
2 klachten bleken na onderzoek ongegrond. In 1 geval heeft het werkstation het personeelsdossier correct afgehandeld, maar had klager zelf laattijdig een procedure voor het aanvragen van een verlofstelsel opgestart. In het andere geval vond klager dat de afdeling geen correct antwoord op zijn vragen gegeven had. Klager kreeg een nieuw antwoord (quasi identiek aan het oorspronkelijke antwoord) waar hij wel tevreden mee was.

ANDERE KLACHTEN

De grote meerderheid van de andere klachten (ruim 2/3) had, net als vorig jaar, 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.
2 burgers hadden een klacht over het studiegeld/inschrijvingsgeld. De klachten hadden betrekking op het niet terugbetalen van het studiegeld/inschrijvingsgeld bij stopzetten van de opleiding.
In 6 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.

2.2.12 EXAMENCOMMISSIE

1. Tabel 2018

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	25
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	25
	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	8
	Mail	17
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	15
	Via kabinet	9
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3,8
	Mediaan	1
	0-10 dagen	17
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	8,6
	Mediaan	4
	0-20 dagen	20
	21-45 dagen	5
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	22
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	2
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	1

2. Klachtenbeeld

EXAMENCOMMISSIE SECUNDAIR ONDERWIJS

De Examencommissie organiseert het hele jaar door examens voor meer dan 5000 kandidaten. De werking en communicatie verlopen grotendeels via het digitale kandidatenplatform. Als kandidaten vragen hebben, extra uitleg willen, een document willen aanvragen of hun ongenoegen willen uiten, dan sturen ze een melding via het platform of bellen ze naar de

Vlaamse infolijn 1700. De Examencommissie krijgt per dag gemiddeld 40 meldingen via het kandidatenplatform en 20 telefoons en e-mails via 1700. De meeste berichten of gesprekken zijn vragen om informatie maar regelmatig drukken de kandidaten ook hun ongenoegen uit.

Een duurzame, digitale relatie met enkele contactmomenten

De Examencommissie heeft geen persoonlijke relatie met de kandidaten en ziet haar kandidaten alleen bij de start op de infosessie en wanneer ze examen komen afleggen. Het komt erop aan om tijdens de schaarse contactmomenten in te zetten op klantvriendelijkheid en toegankelijkheid. Om die reden heeft de Examencommissie in het voorjaar van 2018 de customer journey van de kandidaten in beeld gebracht via diepte-interviews, focusgroepen en gebruikerstests. De resultaten zullen in de loop van 2019 leiden tot een gebruiksvriendelijker kandidatenplatform.
In september 2018 hebben we het nieuwe examencentrum in het Consciencegebouw geopend. De kandidaten komen terecht in een professionele omgeving met een gezellige wachtruimte en goed uitgeruste examenruimtes. De sfeer is er heel anders dan in een school en dat heeft duidelijk een positieve invloed op de kandidaten. De onthaalmedewerkers en toezichters in het examencentrum spelen een cruciale rol als eerste aanspreekpunt. De Examencommissie zet dan ook in de opleiding van de medewerkers en besteedt daarbij aandacht aan een goede omgang met de kandidaten.
Uiteraard is niet elke kandidaat altijd tevreden. Dat blijkt vooral uit meldingen die kandidaten sturen via het platform. De Examencommissie zet in op een snelle en correcte behandeling. Uitingen van ongenoegen worden enkel door de coördinator en klachtenbehandelaar beantwoord. Dat geeft de nodige systematiek, gelijkvormigheid en een vaste tone of voice.

De meest gehoorde uitingen van ongenoegen

In een examencontext is het vrij logisch dat kandidaten al eens teleurgesteld zijn over hun **examenresultaat**. Het is een uiting van ongenoegen die jaarlijks in onze top 5 staat. Meestal volstaat het om de kandidaat te wijzen op de mogelijkheid tot inzage. Kandidaten mogen het examen komen inkijken als ze niet geslaagd zijn. Ze mogen een begeleider meebrengen die het examen samen met hen kan beoordelen. Dat is belangrijk met het oog op remediëring. De Examencommissie organiseerde 1512 inzages in 2018. Op een inzage mag een kandidaat tot 6 examens tegelijk inkijken.
Kandidaten uiten ook snel hun ongenoegen over de **examenplanning**. De Examencommissie organiseert elk examen 4 tot 5 keer per jaar. Kandidaten hebben de garantie dat ze altijd binnen 4 maanden een examenplaats vinden. Maar omdat ze een eigen examenplanning mogen samenstellen en ze dus zelf hun tempo bepalen, zijn de verwachtingen soms onrealistisch hoog. Vooral bij kandidaten die al een kredietcontract hebben in het hoger onderwijs, een deadline hebben voor het behalen van een diploma en niet onmiddellijk slagen voor de vakken van de Examencommissie. De Examencommissie plant zo rationeel mogelijk op basis van het aantal potentiële deelnemers per vak maar moet uiteraard voor het nodige evenwicht zorgen voor alle kandidaten.
Een derde vaak gehoorde uiting van ongenoegen kwam van kandidaten die recht hebben op **ondersteunende maatregelen**. Enerzijds voerde de Examencommissie een hervorming door van het systeem wat wel wat aanpassing vergde van de kandidaten. Anderzijds waren ook hier de verwachtingen van kandidaten niet altijd realistisch. Kandidaten vragen regelmatig maatregelen die verder gaan dan de ondersteuning waarop ze recht hebben en die raken aan de inhoud van het examen. De Examencommissie moet in dat geval goed bewaken dat het examen wel degelijk toetst op alle onderwijsdoelen en dat de gelijke behandeling van alle kandidaten niet in het gedrang komt. Gewoonlijk volstond het om heel duidelijk en transparant te communiceren.

Niet elke kandidaat voelt zich altijd even goed behandeld. Heel vaak is de kandidaat onvoldoende op de hoogte van **wijzigingen** die de Examencommissie heeft doorgevoerd. Zo heeft het even geduurd voor alle kandidaten effectief wisten dat het examencentrum niet langer in Anderlecht was maar wel in het Consciencegebouw. Heel wat kandidaten lezen de berichten van de Examencommissie niet en missen daardoor cruciale informatie. De Examencommissie zet wel in op zeer regelmatige communicatie maar is er zich van bewust dat haar doelgroep niet altijd even gemakkelijk te bereiken is. Met het nieuwe kandidatenplatform dat qua look & feel beter aansluit bij de sociale media die kandidaten gewoon zijn, hoopt ze dat de communicatie in de toekomst zichtbaarder is en vlotter zal verlopen.
Ten slotte zorgde **de hervorming van de derde graad bso** voor de nodige ongerustheid en ergernis bij kandidaten. De hervorming zelf is ingevoerd op 1 maart 2017 maar kandidaten die op dat moment nog bezig waren in het oude examenprogramma konden het nog afwerken tot 31 december 2018. De meeste kandidaten slaagden binnen de voorziene tijd. De kandidaten die het niet gehaald hebben en hierover hun ongenoegen hebben geuit, behoren tot de minst actieve en moeilijkst te bereiken doelgroep. Het gaat vaak om kandidaten die eigenlijk begeleiding nodig hebben tijdens hun studietraject, wat de Examencommissie hen niet kan bieden. De Examencommissie was beducht voor het probleem, is 2 jaar op voorhand beginnen communiceren op basis van een communicatieplan waarin de nodige aandacht was voor regelmaat, variatie in boodschappen en advies op maat. Hoe dichter bij de deadline, hoe gerichter en persoonlijker ze communiceerde.

Klachten

De Examencommissie registreerde **25 klachten** in de klachtendatabank. Ze waren allemaal ontvankelijk. **2 klachten** waren **gegrond** en vergden weinig onderzoek. In beide gevallen meldde de kandidaat het probleem en kon de Examencommissie onmiddellijk positief reageren. **1 klacht** was gedeeltelijk gegrond. De Examencommissie bood haar excuses aan voor het ontbreken van voorleessoftware op het examen maar paste het resultaat van dat examen niet aan. Ze nam wel structurele maatregelen om problemen met voorleessoftware te voorkomen.
22 klachten bleken **niet gegrond** te zijn. In 10 gevallen was de kandidaat het niet eens met het examenresultaat. 3 kandidaten gaven daarbij aan dat ze vonden dat een niet correct verloop van het examen de oorzaak was dat ze niet geslaagd waren. De Examencommissie wees telkens op de mogelijkheid van een inzage en vroeg de kandidaten om de procedure te volgen. Een inzage leidde in 2 gevallen tot een aanpassing van het examenresultaat waardoor de kandidaten toch geslaagd waren. Er waren uiteindelijk 4 betwistingen van het examenresultaat die leidden tot een beroepsprocedure. De beroepscommissie oordeelde telkens dat de klacht ongegrond was. De vakverantwoordelijken motiveerden de beslissing door toelichting te geven bij de opmerkingen van de kandidaten.
5 klachten gingen over de hervorming van de derde graad bso. De kandidaten vroegen meestal om een uitzondering op de regels. De Examencommissie ging niet in op deze verzoeken maar probeerde de kandidaten zo goed mogelijk te adviseren.
3 klachten handelden over ondersteunende maatregelen. De Examencommissie vond de klachten ongegrond maar ging wel in gesprek met de kandidaten en ouders om uit te zoeken in welke mate extra maatregelen konden worden toegestaan.
In 2 gevallen klaagden ouders van kandidaten over het gebrek aan examens op de examenplanning. Beide klachten bleken voorbarig en niet terecht.
5 keer voelde een kandidaat zich slecht behandeld door de Examencommissie. Ofwel waren de kandidaten onvoldoende op de hoogte van wijzigingen en volstond het om hen te wijzen

op de correcte informatie. Ofwel vroegen ze om een uitzondering die de Examencommissie niet wilde toestaan.

NARIC-VLAANDEREN

Onderwerp	aantal	gegrondheid	oplossing
Behandeltermijn	2	ongegrond	opgelost
Teruggave origineel	1	gegrond	opgelost
Weigering betaling	1	ongegrond	niet-opgelost

Klachtenbeeld

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 werden door Naric ongeveer 5800 dossiers behandeld, wat opnieuw een stijging was ten opzicht van 2017.
De communicatie met de aanvragers verloopt via mail, brief en telefonisch.
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 het beste de inhoud van de dossiers en kunnen efficiënter antwoorden op de gestelde vragen. Door dit rechtstreeks contact kunnen de uitingen van ongenoegen ook sneller opgelost worden en kan er onmiddellijk naar een oplossing gezocht worden. Het snel opvolgen van de vragen via de mailboxen voorkomt ook veel ongenoegen.
Meestal ligt de oplossing in het geven van bijkomende informatie, zodat de aanvragers beter inzicht hebben in onze procedures. De duurtijd van de procedure en de hoeveelheid documenten die gevraagd worden wekken het meeste ergernis op.
Naric streeft ernaar in de toekomst de procedures nog duidelijker en doorzichtiger te maken voor de aanvragers.
Als de aanvragers niet akkoord zijn met het resultaat van het gelijkwaardigheids- onderzoek, kunnen ze steeds een herziening aanvragen. Deze beroepsmogelijkheid voorkomt ook klachten.
Het verbeteren van de communicatie met de aanvragers zorgt ervoor dat de tevredenheid groeit. De lancering van onze opvolgmodule zorgt ervoor dat de aanvragers zelf kunnen volgen in welk stadium van de procedure hun dossier zicht bevindt.
In 2018 werden er vier klachten ingediend dat is een halvering van het aantal van vorig jaar. De lange duurtijd van het proces is nog steeds de grootste bron van frustratie. Hier zou een duidelijker inzicht in onze procedures zeker kunnen helpen. Sommigen zijn er ook niet van op de hoogte dat ze voor bepaalde sollicitaties een gelijkwaardigheid van hun diploma nodig hebben. Meestal vragen ze dit dat aan als de sollicitatie al lopende is en dan zorgt de behandeltermijnen voor ongenoegen.
Van de vier klachten gingen er twee over de trage behandeling van hun dossier. In beide gevallen bleek die klacht echter onterecht.
In het eerste geval was er eerst een verkeerde vrijstelling meegestuurd en was daarna het dossier onvolledig. Betrokkene heeft de ontbrekende stukken pas na zes maanden overgemaakt. Een bijkomend probleem was dat de correspondentie via een tussenpersoon verliep en daar ook een en ander misliep.
In het tweede geval eiste betrokkene de betaalde bijdrage terug omdat de behandeling volgens hem te traag verliep. Hierop werd niet ingegaan want na doorlichting van het dossier bleek dat

hij binnen de termijn van twee maanden zijn beslissing ontvangen had en zijn klacht dus onterecht was.
De derde klacht was wel terecht. De aanvrager had bij ons een aanvraag ingediend en een beslissing gekregen. Nu vroeg hij na vele jaren zijn origineel diploma terug. Naric had twee pogingen ondernomen om het diploma terug te sturen maar de aangetekende zendingen waren telkens terug gekomen. Daarna was er niets meer gedaan. Mijnheer vroeg nu nogmaals om het origineel terug te krijgen maar het was niet direct terug te vinden. Naric stelde voor om de kosten te vergoeden voor de aanvraag van een duplicaat aan de instelling. Betrokkene gaf aan dat dit onmogelijk was en na een nieuwe intensieve zoektocht werd het origineel toch teruggevonden en werd het aan mijnheer bezorgd.
Om dit in voortaan te vermijden maken de dossierbehandelaars via een post-it een aantekening in het digitale dossier en worden de originelen bewaard op een daarvoor voorziene plaats.
De vierde klacht betrof een aanvrager die een vrijstelling eiste op grond van een verkeerd document. Wij konden hier niet ingaan en de jurist heeft dit ook aan mevrouw laten weten. Ze weigert de verschuldigde bijdrage te betalen met als gevolg dat het dossier niet behandeld wordt.
Bij de dossierbehandelaars noteren we ook dat sommige aanvragers die hun dossier met een USB stick ingediend hebben deze graag zouden terugkrijgen. Op het aanvraagformulier staat vermeld dat we geen dossier terugsturen naar de aanvrager. Onze communicatie daaromtrent zou misschien nog duidelijker moeten zijn.
De lancering van een digitale aanvraagmodule zal ook veel meer duidelijkheid brengen en er voor zorgen dat de dossiers vollediger zijn als ze ingediend worden. Het verwerkingsproces zal daardoor versneld worden zodat de afhandelingstermijnen zeker gerespecteerd kunnen worden.

TOELATINGSEXAMENS ARTS TANDARTS

Er kwam 1 klacht binnen van een deelnemer aan het toelatingsexamen die een inbreuk op de privacy door een medewerker van het agentschap meldde. De klacht was gegrond. De organisatie nam dan ook de nodige maatregelen en herbekeek wie tot welke informatie toegang heeft.
Het toelatingsexamen werd in 2018 vernieuwd. Er kwam een apart toelatingsexamen voor artsen en tandartsen en het examen werd een vergelijkend examen. Het aantal kandidaten dat met de opleidingen mag starten wordt op voorhand vastgelegd. De deelnemers worden gerangschikt op basis van hun score en de hoogst gerangschikten kunnen met de opleiding starten. Ahovoks ontving wel wat bedenkingen en bezorgdheden over dit nieuwe systeem, bijvoorbeeld omdat er nu slechts 1 examenkans meer is. Iedereen kreeg een gepaste reactie met meer uitleg over de hervorming.
Daarnaast kregen we traditiegetrouw mails en telefoons van kandidaten die niet op tijd waren ingeschreven of niet gunstig gerangschikt waren. Kandidaten die niet akkoord gingen met hun behaalde resultaten kunnen een beroepsprocedures starten.

AFDELING KWALIFICATIES EN CURRICULUM

De afdeling Kwalificaties en Curriculum ontving in 2018 geen klachten.

2.2.13 SCHOOL- EN STUDIETOELAGEN

1. Tabel 2018

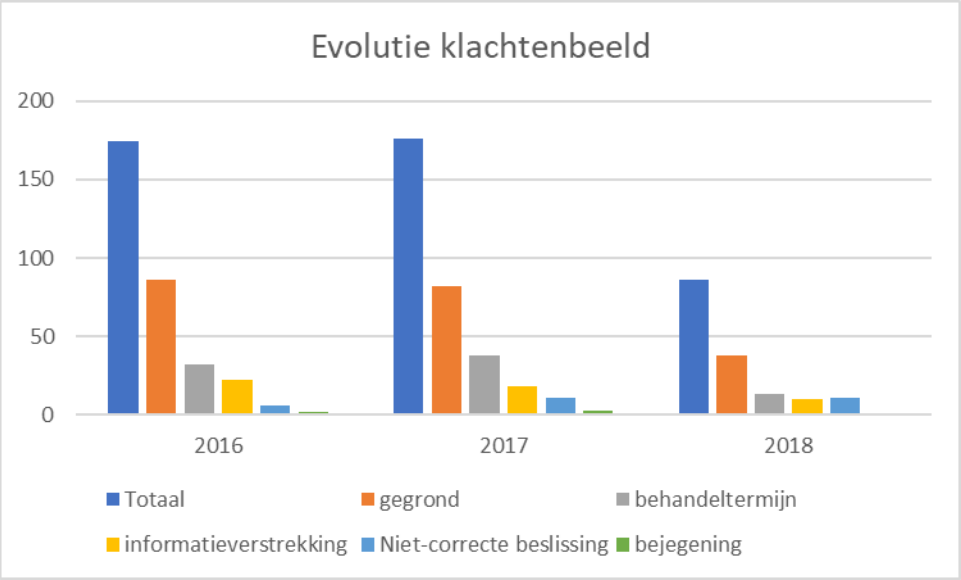
		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	86
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	86
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	3
	Mail	81
	Telefoon	2
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	62
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	22
	Via georganiseerd middenveld	1
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	41,2
	Mediaan	40
	0-20 dagen	21
	21-45 dagen	31
	46-90 dagen	26
	>90 dagen	3
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	38
	Deels gegrond	
	Ongegrond	45
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	38
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	11
	Te lange behandeltermijn	13
	Ontoereikende informatieverstrekking	10
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	3

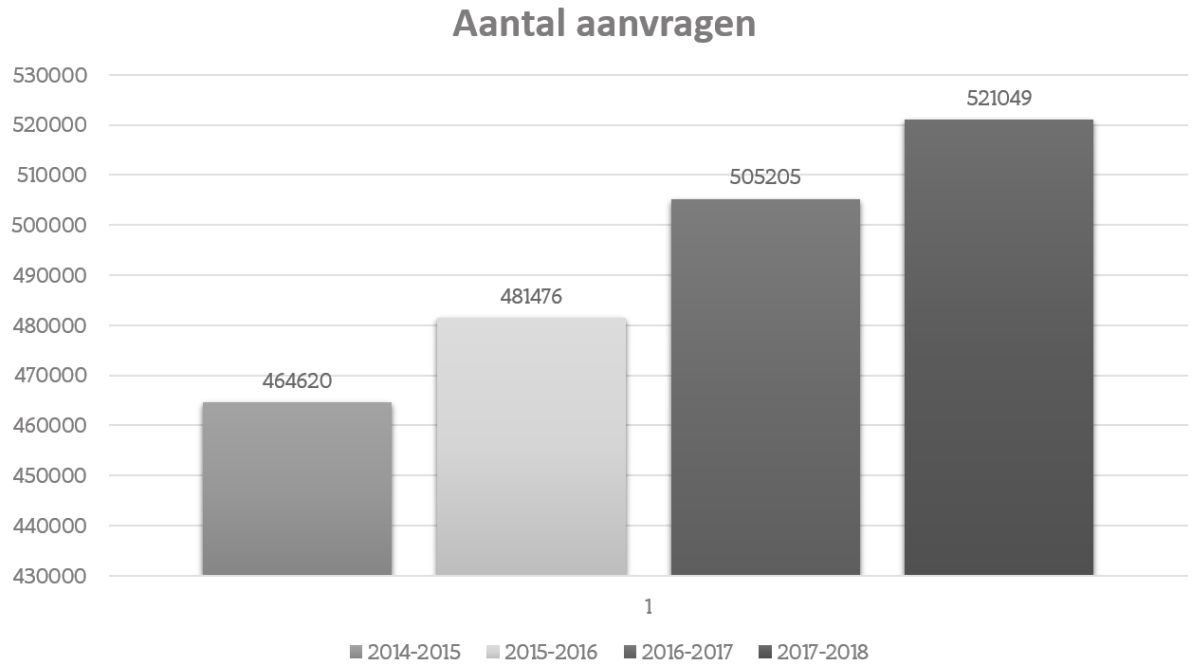
Bij 5 dossiers werd (nog) geen mededeling van beslissing gedaan.
Bij 3 dossiers werd (nog) geen resultaat meegedeeld en werd ook niet aangeduid welke ombudsnorm geschonden werd.

2. Klachtenbeeld

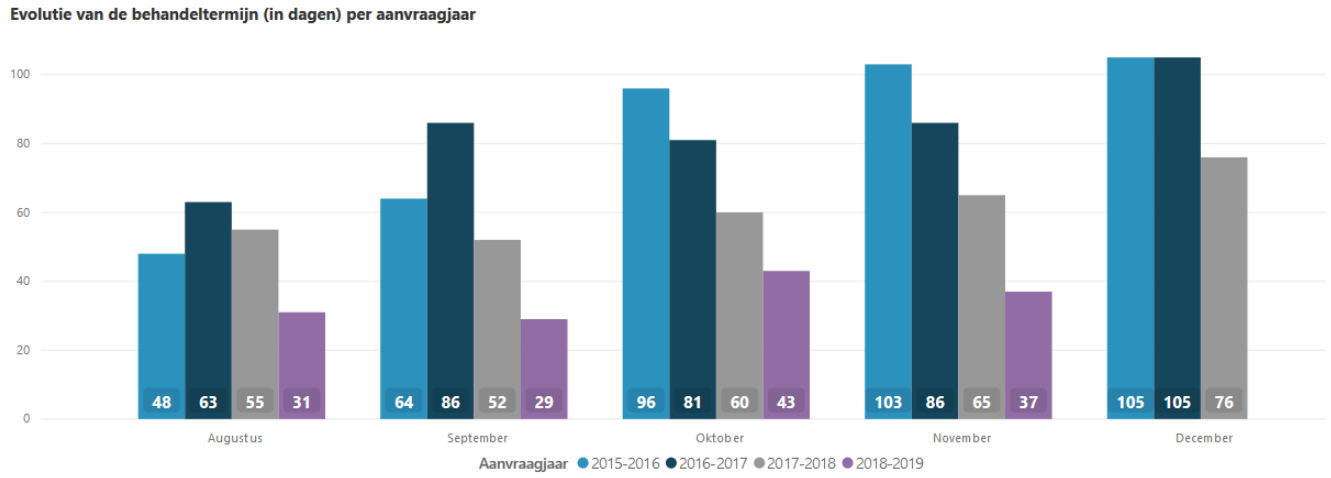
In het klachtenbeeld van 2018 vinden we het resultaat terug van de aangehouden inspanningen op het vlak van vereenvoudiging en automatisering.
De afdeling School- en Studietoelagen registreerde in 2018 86 ontvankelijke klachten, waarvan 38 klachten gegrond waren. Dat is een opmerkelijke daling in vergelijking met 2017 (176 klachten waarvan 82 gegrond).



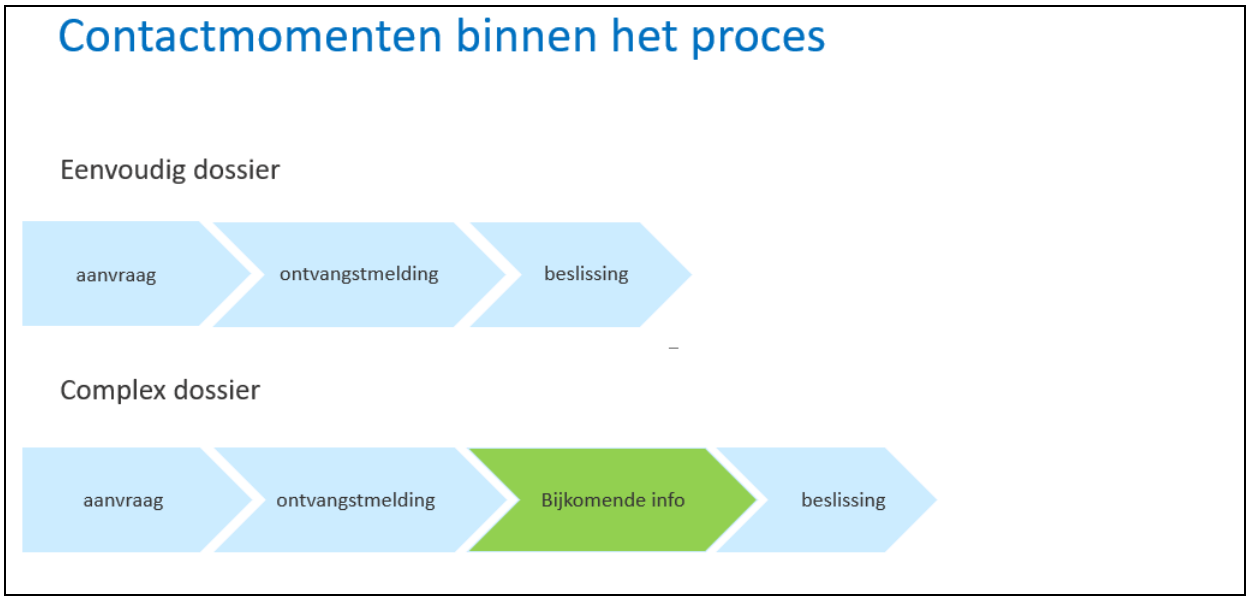
Vooral het aantal klachten in verband met de behandeltermijn en informatieverstrekking is sterk afgenomen. Dit is het resultaat van de inspanningen die de afdeling School- en Studietoelagen de afgelopen jaren leverde om een vlotte en transparante dienstverlening te garanderen.



Het aantal aanvragen voor een school- of studietoelagen neemt nog steeds toe. Intussen behandelen we elk aanvraagjaar meer dan 500.000 dossiers. Uiteraard willen we deze zo snel en zo correct mogelijk afhandelen.
Door het grote volume aan aanvragen zijn wachttijden onvermijdelijk. We kiezen ervoor om daar open en transparant over te communiceren. Daarnaast blijven we ons inspannen om de doorlooptijd van elk dossier zo kort mogelijk te houden en snel tot een beslissing te komen. We stellen vast dat onze investeringen in automatisering en vereenvoudiging geleid hebben tot kortere doorlooptijden en tot de daling van het aantal klachten over de behandeltermijn.



**Stand van zaken 21/01/2019 – cijfers november nog onder voorbehoud*
De gemiddelde behandeltermijn tussen het indienen van een aanvraag of bijkomende informatie tot de behandeling ervan (goedkeuring, afkeuring of bijkomende informatie opvragen) was voor het aanvraagjaar 2017-2018 al opmerkelijk gedaald. Deze trend zet zich voor het aanvraagjaar 2018-2019 nog verder door.
Achter elk dossier zit ook een klant, dat wil dus ook zeggen dat we voortdurend en langs verschillende kanalen communiceren met meer dan 500.000 klanten. We schrijven en ontvangen brieven en e-mails, communiceren via het digitaal loket, telefoon en chat. Daarnaast organiseren we ook persoonlijk contact tijdens onze bezoekdagen en kunnen mensen terecht bij een uitgebreid netwerk van intermediaire partners (studentenvoorzieningen, ocmw's, …)
We streven er ook naar om het aantal contactmomenten tijdens de doorlooptijd van een dossier enerzijds te beperken en anderzijds zo helder en transparant mogelijk te maken. We maakten de afgelopen jaren stap voor stap werk van een vereenvoudigde aanvraagprocedure, we herwerkten onze standaardbrieven en de e-mails die we vanuit onze toepassing versturen.



Het brievenproject werd in het voorjaar van 2018 afgerond. Alle standaardbrieven die we vanuit onze toepassing versturen, werden gescreend en herwerkt. De vraag of boodschap wordt telkens kort en helder geformuleerd. Met kleuraccenten benadrukken we de belangrijkste informatie. Waar meer duiding nodig is, voorzien we die in bijlage of we verwijzen naar de website.
Het moderniseren van de brieven werpt zijn vruchten af. Betere informatie voor de klant zorgt ook voor een snellere en eenvoudigere verwerking van de dossiers en ook 1700 kan gerichter hulp bieden. Onze inspanningen leidden al tot positieve reacties.
Ondertussen zetten we verder in op het gebruiksgemak en digitalisering. De e-mails die we vanuit onze toepassing versturen werden in een nieuw kleedje gestoken. Met aanklikbare knoppen in de e-mails kunnen de burgers hun reactie rechtstreeks in hun dossier registreren, worden ze meteen naar het digitaal loket of naar de juiste pagina op de website geleid. Op die manier maken we de digitale weg meteen een stuk eenvoudiger.
We merkten dat vooral in de respons op de automatisch gestarte dossiers. Burgers voor wie wij zelf een dossier opstarten, krijgen een vooraf ingevuld formulier. Dat moeten ze nakijken, eventueel aanvullen of verbeteren en terugbezorgen. Dat kan per post of door aan te melden op het digitaal loket . Sinds het najaar van 2018 bestaat de mogelijkheid om de informatie op het vooraf ingevuld formulier te bevestigen via een knop in de begeleidende e-mail. Geen omslachtige procedure meer, enkele klikken volstaan. We verstuurden voor 2018-2019 op dit ogenblik (stand van zaken op 21/01/2019) 262.000 vooraf ingevulde formulieren. Daarvan werden er al 120.659 bevestigd. Maar liefst 69.915 (58%) deed dit via de ‘blauwe knop’ in de e-mail.
Ook in de toekomst willen we blijven inzetten op een uitstekende en transparante dienstverlening die zich vanaf augustus 2019 enkel nog zal richten naar de studenten Hoger Onderwijs. Daarbij staan we ook voor een aantal nieuwe uitdagingen.
Zo zijn we ons bijvoorbeeld bewust van het spanningsveld tussen een open en transparante communicatie en het feit dat we werken met privacygevoelige informatie. Zeker voor dossiers Hoger Onderwijs, waar meerdere meerderjarige personen bij betrokken zijn, wordt het zoeken naar een goede balans tussen heldere communicatie en de bescherming van de privacy van de betrokkenen.

2.2.14 ONDERWIJSINSPECTIE

1. Tabel 2018

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	3
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	1
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	3
	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	2
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	2,5
	Mediaan	2,5
	0-10 dagen	2
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	11
	Mediaan	11
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	

1 klacht is nog in behandeling.

2. Klachtenbeeld

In 2018 werden 3 klachten geregistreerd.

Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger (leraar, bestuur, school, directie…) klaagt over een door de onderwijsinspectie/onderwijsinspecteur (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

- 1 klacht werd onontvankelijk verklaard
- 1 klacht is afgehandeld
- 1 klacht is nog in behandeling

a) Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/klachtenprocedure
- Het "meldpunt" voor de klachten met betrekking tot de onderwijsinspectie is vermeld op de website www.onderwijsinspectie.be.
- In briefwisseling met scholen wordt het meldpunt vermeld.
- Na een doorlichting krijgen de scholen de mogelijkheid om een uitgebreid feedbackformulier in te vullen. De analyse van deze gegevens gebeurt in functie van de interne kwaliteitsbewaking.
- Er is een verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en naar andere bezwaarmogelijkheden in de afsluitbrief van de klachten.

b) Uitgangspunten

We beschouwen klachten als een waardevolle bron van informatie om onze eigen werking te verbeteren. De burger die van mening is dat hij/zij door een handelwijze van de onderwijsinspectie of een van haar leden onheus is bejegend, moet zich op een eenvoudige wijze met een klacht tot de onderwijsinspectie kunnen wenden.
Vanuit een positieve klantgerichte ingesteldheid moet elk personeelslid fungeren als aanspreekpunt voor de burger om zijn/haar klacht te formuleren.

c) De registratie van klachten
Elke klacht wordt opgenomen in een register.

d) De onderwijsinspectie beschikt over een visietekst en een uitgeschreven procedure "klachtenbehandeling" waarin de verwachtingen ten aanzien van de betrokkenen duidelijk uitgeschreven staan.

e) Klachtenbehandeling maakt inherent deel uit van onze interne kwaliteitszorg. De resultaten van de analyse klachtenbehandeling zijn onderwerp van gesprek tijdens de inspectieraad en leiden tot verbeteracties.

f) De inspecteur-generaal is steeds de eerste betrokkene indien een klacht gemeld wordt. Hij duidt de klachtenbehandelaar aan.

g) Doorlooptijd van de in 1. vermelde klachten

- De niet-ontvankelijke klacht: langere doorlooptijd (enkele maanden) omwille van terugkerende reactie van de betrokken leraar.
- Behandelde klacht: doorlooptijd 2 dagen
- Klacht in behandeling: doorlooptijd nog onbekend.

h) Analyse van de klachten

- Alle klachten hadden betrekking op de negatieve beleving of ervaring van leraren of directies tijdens of na een doorlichting. Met andere woorden: het gedrag of de houding van de inspecteurs tijdens een doorlichting leidde rechtstreeks of onrechtstreeks tot de klacht.

i) Procedure

- De klachtenbehandelaar is steeds een leidinggevende. Gesprekken met de klager, de inspecteur en (indien relevant) de school behoren tot de standaardprocedure.

j) Geen enkele klacht leidde na afhandeling tot verdere procedures.

2.2.15 AGION

1. Tabel 2018

		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 onontvankelijkheid1	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	1
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	5
	Mediaan	5
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	7
	Mediaan	7
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

1 klacht ontvangen op 22 november 2018 via mail van de Vlaamse Ombudsdienst.

AGION had van de betrokkene ook rechtstreeks een mail ontvangen maar die bevatte nergens expliciet een klacht of een negatieve opmerking over de handelswijze van het agentschap.

Omschrijving van de klacht:

De klacht betreft een anomalie die de betrokkene signaleerde in de normering voor sanitair, nl. de normering van ARAB vs. de Codex.

Uit de vraagstelling kon men in eerste instantie een opmerking over de regelgevingen (Codex vs ARAB) verstaan. In dat geval, kon de conclusie zijn dat de klachtenprocedure niet van toepassing is op algemene klachten over regelgeving cfr ook de Omzendbrief VR 2014/20, punt 2 “Definitie van het begrip klacht”.

AGION beschouwt echter meldingen als een kans om verduidelijkingen te geven en vraagstellers verder te helpen. Daarom heeft AGION zich niet beperkt tot een melding dat de opmerking van betrokkene niet moest behandeld worden maar heeft AGION duiding gegeven over de inhoud en betekenis van de normering.

2.3 AFDELINGEN ZONDER KLACHTEN

In de volgende afdelingen werden in de loop van het jaar 2018 geen klantenreacties geregistreerd:

Departement Onderwijs en Vorming:

- afdeling Beleid Onderwijspersoneel;
- afdeling Strategische Beleidsondersteuning;
- afdeling Secundair Onderwijs en Leerlingenbegeleiding;
- afdeling Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs.

Agentschap voor Onderwijsdiensten:

- afdeling ICT.

Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen:

- afdeling Kwalificaties en Curriculum.

Vlaamse Onderwijsraad

3 GLOBALE EVALUATIE

3.1 VASTSTELLINGEN VOOR 2018

Globale cijfers

We stellen vast dat het aantal geregistreerde klachten in 2018 gedaald is t.o.v. 2017 (363 klachten in 2017 t.o.v. 255 klachten in 2018) en dit door een daling bij AHOVOKS in het aantal klachten: 151 klachten in 2018 t.o.v. 237 klachten in 2017).

Bij de andere entiteiten blijft het aantal klachten stabiel.

Voor verdere duiding bij de globale cijfers verwijzen we naar de klachtenbeelden bij de diverse afdelingen (zie supra).

Afdelingen met klachten

12 afdelingen, AGION en de Vlaamse Onderwijsinspectie registreerden 1 of meerdere klachten.
5 afdelingen 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

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.

Policy betreffende anonieme klachten

Het beleidsdomein Onderwijs en vorming beschikt over een eenduidige *policy* om anonieme klachten te behandelen.

Een interne werkgroep waarbij alle entiteiten van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming en de onderwijsinspectie betrokken waren, werkte in 2017 een voorstel van policy uit. Een werkgroep bracht het wettelijk kader in kaart, zocht naar een afbakening van het begrip anonimiteit en naar een eenduidige invulling van de begrippen klacht en melding. Vervolgens stelde de werkgroep een aantal criteria voor om te bepalen of een anonieme klacht of melding wordt beantwoord en/ of wordt doorverwezen. Tot slot stelde de werkgroep 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 (2018) 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.

Er werden slechts 2 anonieme klachten gecapteerd in 2018. Ik verwijs hiervoor naar de afdeling Stafdiensten O&V.

<u>Werkpunten voor 2019</u>:

We blijven verder inzetten op volgende punten:

- We blijven proberen om de problematieken uit het veld die ons rechtstreeks bereiken maar niet formeel als klacht behandeld worden, aan bod te laten komen in het klachtenrapport.
- Een brede en uniforme klachtenregistratie blijft een aandachtspunt.

Nieuwe aandachtspunten:

Bemiddeling bij klachten

Het huidige klachtendecreet is intussen geïntegreerd in het nieuwe bestuursdecreet dat van kracht werd op 1 januari 2019. In het het nieuwe bestuursdecreet is voor de klachtenbehandeling een (nieuwe) rol weggelegd voor de klachtencoördinatoren/klachtenbehandelaars inzake **bemiddeling**. Op 17 april 2018 nodigden we Beatrijs Pletinck (erkend bemiddelaar Katholiek Onderwijs Vlaanderen) uit om al een eerste actie te ondernemen om kennis te laten maken met de werking en een aantal vaardigheden van een erkend bemiddelaar.

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 gemonitored 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 uitsluitsel 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	Patrick De Busscher	02/553.96.86		patrick.debusscher@ond.vlaanderen.be	Communicatie met de onderwijswereld en het brede publiek, Infolijn-Onderwijs, verticale communicatie, publicaties en campagnes
					Klasse-publicaties, sterevenementen, stercampagnes, leerlingenkaart, lerarenkaart, elektronische nieuwsbrieven, websites

					Ondersteuning en stimulering van scholen via projecten en studies om hun eigen kunst- en cultuurwerking uit te bouwen
					Leermiddelennetwerk 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 reaffectatiecommissie, 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

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)	Gerda Van Ryckeghem			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 2018

11-2-2019
Beleid en strategie
Huis van het GO!
Willebroekkaai 36
1000 Brussel

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 7
2.2.3. Hoedanigheid van de klager 8
2.2.4. Klachtenkanaal 9

2.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen 9

3. Klachtenbehandeling 11

3.1. Algemeen 11
3.2. Cijfermateriaal 11

3.2.1. Doorlooptijd 12
3.2.2. Ontvankelijkheid 12
3.2.3. Klachtenbeeld 15

3.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen 18

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 22

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.

In het Memorandum 2019-2024 – Investeren om samen te excelleren - benoemt het GO! zes speerpunten voor de komende jaren om zijn maatschappelijke opdracht te vervullen. Het gaat om vrije keuze en neutraal onderwijs, gelijke onderwijskansen, onderwijs van de 21ste eeuw (onder andere innovatie), infrastructuur, de onderwijsloopbaan en het inzetten op samenwerken. Dat is met andere woorden de corebusiness van het GO! en daar kunnen en mogen wij op aangesproken worden wanneer blijkt dat er ruimte is voor verbetering.

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 verhoopte 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 ontwikkelen 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; ze moet 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 2018.

Het GO! heeft er steeds voor geopteerd om één jaarverslag uit te brengen waarin de informatie over de klachtenbehandeling in de scholengroepen en de centrale diensten samen gebundeld worden. Omwille van de continuïteit in het monitoren van de gegevens wordt het jaarverslag op dezelfde wijze opgebouwd als de voorbije jaren.

Er werd heel wat cijfermateriaal verzameld over een aantal operationele indicatoren inzake klachtencaptatie en klachtenbehandeling. Door het cijfermateriaal van de voorbije jaren steeds verder aan te vullen kunnen wij mogelijke evoluties of trends capteren.
Achter de cijfers zitten evenwel talrijke, unieke verhalen die bij de behandeling ervan de nodige aandacht verdien(d)en. Door de veelheid aan informatie kunnen we evenwel niet overal in detail op ingaan en werken we met klachtenthema's. Specifieke of opvallende dossiers worden wel kort beschreven.

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 2018 niet anders.

Klachten die worden geuit - op welke manier ook - moeten niet alleen als zodanig 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 van 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 GO! 2018	scholengroepen	318
	centrale diensten GO!	3
	totaal	**321**

In 2018 ontving het GO! 321 klachten. Tegenover de 347 klachten uit 2017 is dit een daling van het aantal klachten met 7,5 %.

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.
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 2018. In het totaal gaat het om 318 klachten. Per scholengroep varieert het aantal klachten tussen 2 en 38. Bovendien is het onderscheid tussen een klacht en een melding niet altijd even duidelijk of zuiver te maken.

Centrale diensten

Over de werking van de centrale diensten werden in 2018 drie 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 105 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 11-tal klachten werd - in samenspraak met de klager - wel integraal voor behandeling doorgestuurd naar de scholengroep in kwestie. Bij 12 andere klachten werd vanuit de school of de scholengroep expliciet om ondersteuning gevraagd. Deze cijfers liggen grotendeels in lijn met de voorgaande jaren.

2.2.2. Drager van klachten

Aantal klachten volgens drager GO! 2018	brief	73	22,5 %
	e-mail	167	51,5 %
	telefoon	65	20 %
	fax	0	0
	sms	0	0
	bezoek	19	6 %

Opmerking: soms wordt eenzelfde klacht via verschillende dragers ingediend

Het aandeel van klachten die via een - al dan niet aangetekende - **brief** worden bekendgemaakt daalt jaar na jaar. In 2010 was dit nog bij ongeveer 55 % van de klachten het geval; in 2018 is het aandeel van brieven gedaald naar ruim 22 %.

Klachten via **e-mail** hebben intussen absoluut de bovenhand gehaald en zijn in 2018 goed voor het hoogste percentage ooit (ruim 51 %). Iets meer dan de helft van de klachten bereikt ons dus via de elektronische weg.

Eén klacht op vijf wordt kenbaar gemaakt via de **telefoon**. Deze directe communicatievorm wint de voorbije jaren aan belang. In 2010 werd 10 % van de klachten op deze manier ingediend. Inmiddels is het aandeel verdubbeld en in 2018 gestegen naar 20 %.
Een doelgerichte dialoog voeren om de klacht zo goed mogelijk te kaderen en onmiddellijk cruciale en relevante informatie capteren vergt specifieke vaardigheden van de klachtenbehandelaar.

2.2.3. **Hoedanigheid van de klager**

Hoedanigheid van de klager GO! 2018	ouder	216	67,3 %
	leerling/cursist	30	9,3 %
	personeelslid	61	19 %
	andere	14	4,4 %

Als wij het aantal klachten ingediend door ouders en leerlingen/cursisten naast het aantal effectieve leerlingen en cursisten in het GO! plaatsen - ruim 325.000 in 2018 - stellen wij vast dat 0,08 % een klacht indient.
In het GO! waren in 2018 ongeveer 38.000 medewerkers actief. Hiervan hebben er 61 een formele klacht ingediend, dat is 0,16 %.
Deze percentages stemmen exact overeen met de grootteorde van vorig jaar.

Ruim 67 % van het totale aantal ingediende klachten in 2018 is afkomstig van **ouders**. In 2015 vertegenwoordigde deze groep nog maar 55 % van het aantal klachten. Hun aandeel nam jaarlijks toe maar in 2018 daalde het licht met 2 %.

In 2018 bleken klachten van **personeelsleden** goed voor 19 % van het totale aantal klachten. Het gaat haast om een status quo ten opzichte van 2017. Bijna één klacht op vijf is afkomstig van een personeelslid.

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 die veeleer informeel zijn.
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.

Nooit eerder was het aandeel aan klachten ingediend door **leerlingen/cursisten** zo groot (ruim 9 %). Het gaat haast om een verdubbeling tegenover de voorbije jaren. In het GO! staat de leerling centraal, ook als die zich kritisch opstelt en vragen heeft bij dingen die anders of beter kunnen. Wij willen deze stem niet verloren laten gaan.

De rubriek 'andere klagers' is zoals steeds divers samengesteld, gaande van familieleden over buurtbewoners tot sollicitanten.

2.2.4. **Klachtenkanaal**

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen GO! 2018	rechtstreeks van de klager	295	91,5 %
	via de centrale diensten GO!	6	1,9 %
	via een kabinet	0	0
	via de Vlaamse Ombudsdienst	3	0,9 %
	via het georganiseerde middenveld (bv. belangenverenigingen, vakbonden)	6	1,9 %
	andere kanalen (bv. arts, advocatenkantoor, verzekeringsmaatschappij,…)	12	3,8 %

Opmerking: soms wordt eenzelfde klacht via verschillende kanalen ingediend, al dan niet op hetzelfde moment

Net als de voorbije jaren dient het merendeel van de klagers in 2018 zelf rechtstreeks en in eigen naam een klacht in. Nooit was het percentage zo hoog (91,5 %).

Ook in 2018 zijn er klagers die eenzelfde klacht bij verschillende instanties tegelijk indienen, in de hoop dat die wordt opgepikt (o.a. Vlaamse Ombudsdienst, de inspectie, de vakbond, e.d.). Soms leidt dit tot verwarring en vaak tot extra werk voor de klachtenbehandelaars, omdat deze externe instanties vaak een heel dossier opvragen, zodat er een extra communicatielijn moet worden opgezet tot de klacht is afgerond.

Een aantal klagers neemt geen genoegen met een geboden oplossing of een toelichting waarom er al dan niet op hun vraag kan worden ingegaan. Zij zijn vaak niet (meer) bereid tot een constructieve dialoog en blijven bij hun standpunt. Het is bijzonder moeilijk om deze groep klagers tegemoet te komen. Eén bepaalde klager sprong er echt uit: betrokkene stuurde meer dan 120 mailberichten in een tijdspanne van vijf maanden.

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. Ook al werd het afsprakenkader rond klachtencaptatie de voorbije jaren niet structureel gewijzigd, toch blijft het GO! streven naar handige en gebruiksvriendelijke instrumenten daartoe, 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. De 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 het opstellen van schoolreglementen en de structurele aanpassingen die gewijzigde regelgeving allerhande - los van de klachtenprocedure - met zich meebrengt. De online schoolreglementen die in 2017 werden geïntroduceerd, zijn goed ingeburgerd. De diverse rubrieken zijn herkenbaar via 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 hun 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 up-to-date te houden.

Informatie over de klachtenprocedure wordt bij voorkeur ook verspreid via de **website** van de scholen/instellingen en de scholengroepen. Momenteel is dat 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 licht onder andere kort de generieke klachtenprocedure toe 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 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 meer uniformiteit in de klachtenbehandeling brengen maar het kan ook het capteren van gegevens voor de rapportering nog eenvoudiger maken. En het helpt 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. Wegens hun inhoudelijke expertise worden de centrale medewerkers geregeld door scholen/instellingen of scholengroepen geconsulteerd maar ook deze gegevens worden nog niet altijd geregistreerd.

Door personeelswissels 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.

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 behandelen 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 klachtenbehandeling 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! 2018	aantal klachten behandeld binnen 45 dagen	292	91 %
	aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen	29	9 %
	gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen	19,5 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 aandeel klachten die niet binnen de 45 dagen konden worden behandeld schommelde de voorbije jaren steeds rond 10 %. In 2018 lag het percentage zelfs een beetje lager (9 %). De gemiddelde duurtijd voor de behandeling nam toe met 2 dagen. Dat komt haast uitsluitend omdat klachten tijdens of net vóór een vakantieperiode werden ingediend.

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 al dan niet moet behandelen.

Ontvankelijkheid klachten GO! 2018	niet-ontvankelijke klachten	81	25,2 %
	ontvankelijke klachten	240	74,8 %
	totaal	**321**	

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. In 2018 werden drie op vier ingediende klachten ontvankelijk verklaard (bijna 75 %). Eén klacht op vier was niet ontvankelijk.

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! 2018		**81**	**%**
Reden waarom een klacht niet inhoudelijk behandeld werd volgens het Klachtendecreet GO! 2018	klacht ander onderwijsnet	0	0
	er werd al eerder een klacht ingediend (en behandeld) over dezelfde feiten	0	0
	feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht	3	3,7 %
	er is een ander jurisdictioneel beroep aanhangig (bv. Raad van State)	3	3,7 %
	beroepsschrift tegen het niet toekennen van het getuigschrift basisonderwijs – beroep nog niet uitgeput	3	3,7 %
	beroepsschrift tegen uitgereikte B- of C-attesten – beroep nog niet uitgeput	33	40,7 %
	beroepsschrift tegen de definitieve uitsluiting – beroep nog niet uitgeput	27	33,3 %
	kennelijk ongegronde klacht	1	1,3 %
	geen belang van de klager	1	1,3 %
	anonieme klacht	8	9,7 %
	klacht over algemeen beleid en regelgeving Vlaamse overheid	2	2,6 %

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. De cijfers van 2018 liggen in lijn met de vorige jaren.
Vermits aan dergelijke procedures termijnen gebonden 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.

Het aandeel anonieme klachten schommelt door de jaren (tussen 5 en 15 %). Voor 2018 is dat bijna 10%. Dit betekent evenwel niet dat de informatie die op die manier wordt aangereikt niet gecheckt wordt of ernstig genomen. Alleen kunnen we niet rechtstreeks terugkoppelen met de klager.

3.2.2.2. Ontvankelijke klachten

Aantal ontvankelijke klachten GO! 2018		**240**	**%**
Mate van **gegrondheid** GO! 2018	gegronde klachten	86	35,9 %
	deels gegronde klachten	81	33,8 %
	ongegronde klachten	47	19,5 %
	klachten waarover geen oordeel mogelijk is	12	5 %
	klachten nog in behandeling	14	5,8 %

Van alle ontvankelijk bevonden klachten werd de mate van gegrondheid nagegaan. 167 van de 240 werden na behandeling als gegrond of deels gegrond beschouwd. Dit is bijna 70 % ; nooit eerder lag het percentage zo hoog.
Ook het aandeel ongegronde klachten steeg in 2018 in vergelijking met 2017 (van 17,8 % naar 19,5 %). Het aandeel klachten waarover geen oordeel mogelijk is daalde van 8,3 % naar 5 %.

14 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 toegepast. Voor 2018 geeft dit 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! 2018	**167**	**%**
De klager gaat niet akkoord met de beslissing van de bestuursinstelling	42	25,2 %
De klager vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft	8	4,8 %
De klager vindt de informatieverstrekking ontoereikend	11	6,6 %
De klager klaagt over de bereikbaarheid van de instelling	1	0,6 %
De klager voelt zich onheus bejegend	105	62,8 %

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 een kwart van de gevallen ging men niet akkoord met een concrete beslissing van de school of instelling. Na onderzoek naar de gegrondheid van de klacht bleek dat deze klagers vaak gelijk of grotendeels gelijk hadden en werd er naar een oplossing gezocht.

3.2.3. **Klachtenbeeld**

In dit onderdeel focussen we op het klachtenbeeld in 2018 en maken hier en daar een koppeling met de gegevens van de voorbije jaren. Een aantal scholengroepen geeft in de rapportering haast traditiegetrouw aan dat zij de verhalen achter de cijfers en de manier waarop zij op de onderliggende problematiek kunnen inspelen 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, precies om problemen en bijbehorende klachten te voorkomen.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten ingediend door personeelsleden en klachten ingediend door niet-personeelsleden. Bij de niet-personeelsleden – ook wel de groep 'burgers' genoemd – rekenen we zowel ouders, leerlingen/cursisten als andere burgers.

3.2.3.1. Klachten ingediend door burgers (niet-personeelsleden)

Overzicht van de klachten van BURGERS in verschillende categorieën – GO! 2018 (geen klachten van personeelsleden)					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
een handeling of houding van de directeur	22	22	7	4	55 21,2 %
een handeling of houding van een personeelslid	25	13	6	4	48 18,4 %
het uitblijven van een beslissing	1	6	0	0	7 2,7 %
de bereikbaarheid van de instelling	1	1	0	0	2 0,7 %
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)	0	0	3	0	3 1,1 %
het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf)	6	0	0	0	6 2,3 %
een tucht- of ordemaatregel die ten aanzien van leerlingen werd genomen (uitgezonderd de definitieve uitsluiting)	3	2	1	2	8 3%
de inbeslagname van persoonlijke bezittingen	0	0	0	0	0
de organisatie van activiteiten door de school	6	8	2	1	17 6,6 %
pesten van leerlingen door leerlingen op school	1	9	5	2	17 6,6 %
de informatieverstrekking door de school	6	11	5	1	23 9 %
de informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders	1	2	0	0	3 1,1 %
schooloverlast	0	0	0	0	0

zorg voor en begeleiding van leerlingen	6	9	4	1	20 7,7 %
zorg voor en begeleiding van leerlingen met specifieke noden	7	2	3	0	12 4,6 %
de materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen,…	3	3	1	0	7 2,7 %
financiële zaken: de maximumfactuur, schoolkosten,…	2	3	2	0	7 2,7 %
veiligheid en hygiëne in de school	4	4	1	0	9 3,5 %
het leerlingenvervoer	0	2	1	1	4 1,5 %
andere	2	3	5	1	12 4,6 %

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 standaardsjabloon 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 bevraagd maar ze zijn eerder beperkt en occasioneel. Het gaat als het ware om een restgroep. In 2018 ging het bijvoorbeeld om klachten die te maken hadden met de gemeenteraadsverkiezingen en over het gebrek aan leerkrachten waardoor men onvoldoende vervangers kon vinden.
De lijst met onderwerpen bevat misschien enkele containerbegrippen maar bakent anderzijds wel een aantal onderwijsthema's af waarop concreet en permanent kan ingezet worden.

Net als in de afgelopen jaren bestond de **top 3 van klachten van burgers** in 2018 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 permanent nood aan concrete acties en beleidsinitiatieven die zich op deze thema's toespitsen.

Van de 260 klachten (en deelaspecten ervan) ingediend door burgers in 2018 gaan er zo'n 103 over een handeling of houding van een directeur of een personeelslid van een school of instelling (39,6 %). De voorbije jaren lag dit aandeel steeds rond 40 %.

Wanneer klachten over een bepaalde directeur of personeelslid zich opstapelen is men extra alert. Ook in 2018 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.

Ook in 2018 speelden scholengroepen in op problemen die werden aangekaart. Bestaande afspraken en gevoerd beleid werden bijgestuurd en nieuwe initiatieven werden uitgewerkt. Het ging bijvoorbeeld om

een bijgestuurd alcohol- of antipestbeleid maar evengoed om projecten rond schoolkostenbeheersing en kritisch denken. Scholengroepen kunnen steeds rekenen op de centrale diensten die ondersteuning bieden bij het merendeel van deze thema's.

3.2.3.2. Klachten ingediend door personeelsleden

Overzicht van de klachten van PERSONEELSLEDEN in verschillende categorieën – GO! 2018					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
een handeling of houding van de directeur	6	8	4	0	18 25 %
een handeling of houding van een ander personeelslid	3	5	0	3	11 15,3 %
het uitblijven van een beslissing	0	0	0	0	0
de informatieverstrekking	1	3	0	0	4 5,5 %
welzijn op het werk	2	9	0	0	11 15,3 %
psychosociale risico's (o.a. stress, burn-out, conflicten)	1	5	0	1	7 9,7 %
pesten, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk	0	1	1	1	3 4,1 %
de toepassing van het statuut	3	0	2	0	5 7 %
een niet-heraanstelling als tijdelijke	2	0	7	0	9 12,6 %
andere	2	0	1	1	4 5,5 %

Opmerking: een klacht kan verschillende onderwerpen hebben. Bovendien kunnen de diverse aspecten van de klacht ook een andere beoordeling krijgen.

Het gaat in bovenstaande tabel 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** ervan. De lijst met mogelijke thema's blijkt ook voldoende relevant te zijn om de klachtenproblematiek te kunnen benoemen.

In de groep van 'andere onderwerpen' zijn een paar klachten opgenomen van personeelsleden over ouders die zich agressief opstellen.

Net als in de afgelopen jaren bestond de **top 3 van klachten van personeelsleden** in 2018 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 61 klachten (en deelaspecten ervan) ingediend door personeelsleden in 2018 zijn er 29 gericht tegen een handeling of houding van de eigen directeur of een collega (40,3 %). De daling die in 2017 zichtbaar werd (van meer dan 50 % naar 45.3 %) zet zich verder. Mogelijk ligt de verklaring in het feit dat de specifieke klachtenprocedure inzake psychsociale 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.

Voor het derde jaar op rij is een stijging vast te stellen van het aandeel klachten over het niet heraanstellen als tijdelijke. In 2015 ging het nog om 5 %; in 2018 is het aandeel opgeklommen naar 12,6%. Vermoedelijk heeft dit te maken met wijzigingen in de regelgeving rond de opbouw van het voorrangsrecht TADD (tijdelijke aanstelling van doorlopende duur) die nog niet voldoende gekend zijn en voor verwarring zorgen onder personeelsleden.

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 personeelswissels 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 onderwijsproblematieken 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 werd hier verder op ingezet en werd het nascholingsaanbod verder uitgebreid, in het bijzonder met de focus op diverse aspecten van bemiddeling. Er werden verschillende opleidingstrajecten aangeboden, niet enkel op maat van klachtencoördinatoren maar ook voor 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 reeds jaren overtuigd. Door klachten consistent te registreren kunnen de centrale diensten en de scholengroepen detecteren wat er leeft en indien nodig hun dienstverlening en beleid hieraan aanpassen.

Ook bij de recente opvraging van de gegevens over de klachtenbehandeling in 2018 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. Voor het derde jaar op rij merken wij dat het aantal formele klachtendossiers dat hierover bij de scholengroepen werd ingediend nog steeds beperkt is. Dit betekent evenwel niet dat deze problematiek niet leeft ter plaatse. Uit andere rapporteringskanalen blijkt dat dit wel degelijk hot items zijn maar uit de klachten ingediend in 2018 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 terechtkan. 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;

- aan scholen en scholengroepen advies en functionele ondersteuning verlenen 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;

- de rol opnemen van coördinator van het GO! klachtennetwerk, bestaande uit de algemeen directeurs en klachtencoördinatoren van de scholengroepen.

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 gevraagd om een bepaalde problematiek toe te lichten of hun licht te laten schijnen op eerder technische aspecten.

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 de voorbije jaren 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 alsmaar 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 (waarvan alle

directeurs van de scholengroep deel 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 rond 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 gedachte te wisselen en van elkaar te leren. Er wordt ook steeds getracht wat dieper in te zoomen op een klachtenthema.

In 2018 kwam het klachtennetwerk tweemaal samen. In juni ging het over de resultaten van 2017 en de wijzigingen die het nieuwe Bestuursdecreet met zich kan meebrengen. De bijeenkomst van december bereidde de rapportering voor en besprak de stand van zaken rond 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.

Er worden ook contacten onderhouden met het Kinderrechtencommissariaat en Unia. Bij concrete dossiers wordt er teruggekoppeld. In 2018 was dit bijvoorbeeld het geval in dossiers rond de maximumfactuur en de toepassing van het M-decreet. Het GO! tracht rekening te houden met de geformuleerde aanbevelingen en deze te integreren in de specifieke werking.

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 eenvormig klachtenbeleid binnen de organisatie, zeker als die sjablonen door de verschillende geledingen gezamenlijk en na overleg tot stand zijn gebracht. Ook voor de toekomst is het belangrijk dat wij ze op geregelde tijdstippen aan een kwaliteitscontrole onderwerpen en bijsturen indien nodig of wenselijk.

Omdat personeel in scholengroepen komt en gaat 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 **intervisiegesprekken 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 en schept sowieso een band over de grenzen van de scholengroepen heen.

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 en aan het medium aangepaste communicatie nog crucialer wordt.

Het kan ook goed zijn om directeurs **themagerichte opleidingen** te laten volgen die verband houden met de klachten waarmee ze geconfronteerd worden (o.a. pestproblematiek aanpakken, sanctiebeleid). In het nascholingsaanbod van het GO! zitten heel wat relevante opleidingen. Wij wensen daar permanent op in te zetten en de kwaliteit van het aanbod te bewaken en bij te sturen indien nodig.

In 2018 zette het GO! in op diverse aspecten van **bemiddeling.** Er werden opleidingen ontwikkeld en aangeboden, zowel op maat van klachtencoördinatoren als voor directeurs en andere betrokken actoren.

We hadden het voornemen opgevat om in 2018 een concreter zicht te krijgen op het **aantal bezwaren dat wordt ingediend binnen specifieke beroepsprocedures**, bijvoorbeeld rond beslissingen over B-/C-attesten of definitieve uitsluiting. Maar om technische redenen is ons dat niet gelukt. Heel wat gegevens worden momenteel wel gemonitord maar we konden ze niet ook automatisch aan elkaar koppelen. Dit project wordt voortgezet.

5. Conclusie

Haast traditiegetrouw kunnen wij concluderen dat het klachtenbeeld binnen het GO! veelzijdig en divers is, in lijn met een veelheid aan onderwijsthema's. Sommige onderwerpen keren steeds terug, andere items drijven eerder mee op de golven van de actualiteit.

Het merendeel van de klachten betreft 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 met elkaar eens.

Het aandeel klachten van leerlingen/cursisten was nooit hoger dan in 2018. Als mondige wereldburgers laten zij niet alleen hun stem horen over kleine, operationele zaken die voor verbetering vatbaar zijn binnen een schoolcontext maar evengoed over beleidsaspecten. Het GO! wil hier graag mee aan de slag en nam heel wat van de suggesties op in het Memorandum 2019-2024 onder het motto 'Investeren om samen te excelleren'.

Jaar na jaar merken wij 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.

Werken aan kwaliteit is en blijft een continu proces en via een doorgedreven klachtenmanagement kunnen we daar mee vorm aan geven. Nooit eerder was het aantal gegronde en deels gegronde klachten zo hoog als in 2018. Het blijft een uitdaging hier telkens op in te spelen met gepaste maatregelen en bijsturingen.
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 erop aankomt een gedragen en geïntegreerd klachtenbeleid te realiseren 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 jaarlijkse gewoonte willen wij dan ook diegenen bedanken die daar in 2018 toe hebben bijgedragen.

Februari 2019

Bijlage : Overzichtslijst scholengroepen, algemeen directeurs en klachtencoördinatoren (versie februari 2019)

UNIVERSITEIT GENT

KLACHTENRAPPORTAGE 2018 – 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. Ondertussen werd dit decreet, met ingang van 1 januari 2019, opgenomen in het Bestuursdecreet van 7 december 2018.

Iedereen heeft 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 2018

Cijfers:

- Totaal aantal klachten: 10
- Behandeld binnen een termijn van 45 dagen: 8
- Aantal ontvankelijk / onontvankelijk: 10/0
- Aantal (deels) gegrond / ongegrond: 1/9

Er was in 2018 één klacht meer dan in 2017. Het valt daarbij wel op, in vergelijking met andere jaren, dat geen enkele klacht ontvangen werd omtrent het verhuren (de procedure /kosten enz.) van kamers in de studentenhomes. Ook de klachten t.a.v. de inschrijvingsprocedure/-voorwaarden als student zijn gedaald. De klachten zijn eerder divers van aard.

Inhoud van de klachten, klachtenbehandeling en eventuele realisaties als gevolg van de klacht:

Klacht 1
Oordeel: ontvankelijk – ongegrond
Inhoud klacht: Een inwoner van Gent klaagde over het sneeuwballengevecht dat heeft plaatsgevonden op het Sint-Pietersplein te Gent waaraan ook vele studenten van de UGent hebben meegedaan. De klager passeerde met zijn fiets en zou bekogeld zijn door sneeuwballen alsook een harde sneeuwbal in zijn gezicht gekregen hebben. Hij stelde dat de UGent zou moeten optreden tegen dit onverantwoorde idee en gedrag van de studenten.
Antwoord/resultaat onderzoek: Het sneeuwballengevecht werd niet georganiseerd of ondersteund vanuit de UGent, noch vond dit plaats op een site van de UGent. Er waren inderdaad enkele UGent-studenten die via sociale media opgeroepen hadden tot het sneeuwballengevecht op het grote plein, maar zij hadden heel expliciet benadrukt dat het een plezierige activiteit diende te zijn en dat zij niet verantwoordelijk zouden zijn voor gebeurlijke ongevallen/schade. De zogenaamde oproepers van het sneeuwballengevecht hadden bijgevolg geen fout begaan die vanuit de UGent diende of kon bestraft worden. Een sneeuwballengevecht is op zich niet verboden. Uiteraard is het onverantwoord om fietsers en voorbijgangers te bekogelen, zeker met harde sneeuwballen, maar de individuen die dit hadden gedaan, konden niet geïdentificeerd worden. Er deden ook veel niet-UGent-studenten mee aan het sneeuwballengevecht. Mocht blijken dat UGent-studenten (ernstig) onverantwoorde handelingen zouden hebben gesteld, had de UGent wel kunnen optreden.

Klacht 2
Oordeel: ontvankelijk – ongegrond
Inhoud klacht: Een student uit Bangladesh meende dat hij onterecht geweigerd werd tot een masteropleiding aan de UGent op basis van een tekort aan credits, en meende dat de afdeling Studentenadministratie niet alle studenten gelijk zou behandelen nu andere studenten uit Bangladesh (met wie er een facebookgroep was opgericht) in dezelfde omstandigheden wel toegelaten waren. De klager gaf diverse voorbeelden met naam.
Antwoord/resultaat onderzoek: Vooreerst werd gesteld, verwijzend naar de privacywetgeving, dat er geen concrete informatie kon worden verstrekt over aanvragen van anderen. Meer algemeen kon wel de vaststelling meegedeeld worden dat niet alle aanvragers in dezelfde situatie zaten (gestudeerd aan een andere onderwijsinstelling; aanvraag tot andere opleidingen dan de klager) zodat verschillen in de resultaten van de behandeling van de aanvragen perfect mogelijk zijn (toelatingsvoorwaarden kunnen immers verschillen per opleiding), alsook dat alle aanvragen uit Bangladesh nog in behandeling waren bij de faculteiten (er was dus nog geen enkele uitkomst gekend; en de berichtgeving op sociale media was bijgevolg niet correct). Ook het dossier/aanvraag van de klager was trouwens nog aanhangig bij de faculteit. De faculteit, die daartoe nog ruim een maand de tijd had, zou adviseren over het feit of de opleiding die klager genoten had in Bangladesh als gelijkwaardig kon worden beschouwd als dezelfde opleiding aan een Vlaamse/Belgische universiteit. Het dossier van de klager was aldus nog in behandeling. Erna werd er niks meer vernomen van de klager.

Klacht 3

Oordeel: ontvankelijk – ongegrond
Inhoud klacht: De klager diende een klacht in omtrent een onderzoeksrapport van een professor van de UGent dat opgemaakt was voor een bedrijf. Volgens de klager was een verkeerde benadering en methodiek gebruikt. Klager eiste dat het rapport teruggetrokken zou worden
Antwoord/resultaat onderzoek:: Er werd geantwoord dat professoren aan de UGent dienen te werken via hoge kwaliteitsvereisten. De professor in kwestie had reeds aan klager geantwoord dat het onderzoek was uitgevoerd volgens de (meest recente) regels van de kunst. Het is geenszins de verplicht van professoren aan de UGent om in discussie te treden met derden omtrent uitgevoerde onderzoeken. Het rapport was opgesteld voor een derde bedrijf (wetenschappelijke dienstverlening door de UGent), zodat elke klacht omtrent het betrokken product van het bedrijf of de gevolgen die gegeven zouden worden aan het rapport door het bedrijf, gericht moeten worden aan het bedrijf.

Klacht 4
Oordeel: ontvankelijk – gegrond
Inhoud klacht:: De klager, voormalig personeelslid van de UGent, had haar personeelsbadge teruggegeven in juli 2017 op campus UZ Gent. Ten tijde van de aanwerving van klager diende nog een waarborg betaald te worden voor de badges (nu is dat reeds enkele jaren niet meer het geval). De waarborg zou terugbetaald worden aan klager. Dat gebeurt normaal gezien twee maal per jaar (dat alle waarborgen teruggestort worden). In maart 2018 had de klager evenwel nog niks ontvangen.
Antwoord/resultaat onderzoek:: Na ontvangst van de klacht en alvorens een antwoord kon worden gegeven, werd het waarborgbedrag gestort op rekeningnr. van de klager, hetgeen zij spontaan heeft laten weten ook. Er werd haar wel nog, niettegenstaande de betaling gebeurd was, uitleg gegeven omtrent het proces en waarom de storting lang op zich had laten wachten. Met name had de UGent, na opzoekingen door het UZ Gent die enige tijd vergden, de lijst van personen aan wie stortingen dienden te gebeuren, ontvangen in februari 2018.

Klacht 5
Oordeel: ontvankelijk - ongegrond
Inhoud klacht: Iemand die gesolliciteerd had op een functie bij de UGent deed haar beklag over het feit dat haar kandidatuurstelling die zij per post/brief had ingediend, onontvankelijk was verklaard. Zij was begonnen met het invullen van de webtool van het e-recruitmentsysteem, maar vond dat dubbel werk gezien zij haar brief en cv reeds op papier klaar had.
Antwoord/resultaat onderzoek: Er kon geen fout in de werking of dienstverlening van de UGent vastgesteld worden. In ieder vacaturebericht is heel duidelijk en expliciet vermeld dat men enkel via de online toepassing kan kandideren, en niet per e-mail (of brief). Enkel sollicitaties ingediend via deze weg worden behandeld. Er zijn tot nu toe ook nooit eerder problemen gesignaleerd hiermee door andere sollicitanten. Alle sollicitanten hebben steeds ingediend via het e-recruitmentsysteem. Er werden nog geen sollicitaties per post of e-mail ontvangen, buiten deze van klager.
Na ontvangst van de sollicitatie van klager werd zij door de afdeling Werving & Selectie alsnog erop gewezen dat zij haar kandidatuur moest indienen via het online systeem. Het

was nog steeds mogelijk dit te doen binnen de deadline. Klager had enkel geantwoord dat dit voor haar dubbel werk zou zijn. Nochtans is het online systeem heel eenvoudig in gebruik. De UGent dient iedereen gelijk te behandelen en haar eigen regels en systemen toe te passen. Daarnaast was aan klager, nog ruim vóór het verstrijken van de deadline voor het indienen van de sollicitaties, nog eens nadrukkelijk gemeld dat zij de documenten nog kon opladen via het systeem hetgeen klager klaarblijkelijk weigerde. Voor de goede orde werd tot slot nog meegedeeld dat het opgevraagde diploma ontbrak, zodat haar kandidatuur hoe dan ook onontvankelijk was.

Klacht 6

Oordeel: ontvankelijk – ongegrond

Inhoud klacht: Iemand klaagde over het feit dat mensen met een arbeidsbeperking (in casu diagnose bipolariteit) niet aanvaard worden aan de UGent, meer nog dat deze zelfs niet aanvaard worden binnen de cel Diversiteit en Gender. Hij zou gesolliciteerd hebben als medewerker diversiteit.

Antwoord/resultaat onderzoek: Er dienden bijkomende vragen te worden gesteld aan de klager want zijn uitleg was vrij verwarrend. Binnen de cel Diversiteit en Gender kon men de klacht niet koppelen aan een concrete vacature. Er was wel, op het moment van de behandeling van de klacht, een vacature lopende voor een nieuwe medewerker diversiteit, maar dat strookte niet met de timing die de klager opgaf. Evenmin kon klager teruggevonden worden bij de sollicitanten. Daarenboven sprak de klager verschillende keren over de stad Gent. Na het vragen om bijkomende uitleg, reageerde de klager dat zijn klacht zonder gevolg kon worden gerangschikt nu ' het toch geen zin zou hebben'. De klacht werd dan ook afgesloten, maar er werd hem niettemin nog nadere en algemene uitleg gegeven, namelijk dat er weldegelijk plaats is voor mensen met een arbeidshandicap aan de UGent en dat meerdere mensen met een arbeidshandicap ook effectief aan de UGent werken (inclusief mensen met de diagnose bipolariteit). Uiteraard moeten ook die mensen voldoen aan de profielvereisten. Deze mensen hebben recht op redelijke aanpassingen, zowel in de fase van solliciteren als erna tijdens de tewerkstelling. Binnen de UGent bestaat ook een netwerk voor medewerkers met een arbeidshandicap. Het netwerk wordt geconsulteerd bij nieuwe acties en beleidsinitiatieven.

Klacht 7

Oordeel: ontvankelijk – ongegrond

Inhoud klacht: Iemand stuurde tijdens de zomermaanden een klacht over nachtlawaai komende van de campus De Sterre. Zonder vermelding van data, stelde hij dat er reeds twee nachten op rij geroep, geschreeuw en gezang kwam vanop de campus.

Antwoord/resultaat onderzoek:: Uit navraag bleek dat er de avond voordien op de campus inderdaad een cantus had plaatsgevonden, doch zonder gekende (lawaai)hinder. Er werd geantwoord aan de klager dat de UGent in ieder geval geen activiteiten met geluidsoverlast toestaat na 22u. Het kan natuurlijk altijd voorvallen dat er zonder toelating toch iets gebeurt of er lawaai is na 22u (omdat een activiteit uitloopt). Klager werd erop gewezen dat hij in elk geval, zoals alle buurtbewoners, bij lawaai of hinder 24/7 naar de Permanentiedienst van de UGent mag bellen die de huisbewaarder of bewakingsagenten kan inschakelen. De klager bedankte nog voor de snelle reactie en het antwoord.

Klacht 8

Oordeel: ontvankelijk – ongegrond
Inhoud klacht: Een persoon uit het buitenland die geprobeerd had zich in te schrijven aan de UGent, maar geweigerd was, deed zijn beklag over het feit dat de afdeling Studentenadministratie de kopieën van zijn documenten niet wenste op te sturen. Hij meende dat hij onbeleefd behandeld was aan de telefoon. Hij wenste niet dat de UGent gegevens over hem nog zou bewaren.
Antwoord/resultaat onderzoek:: Alle originele documenten werden op een correcte manier terugbezorgd aan de klager. De afdeling Studentenadministratie bezorgt evenwel geen kopieën terug. Daartoe heeft de afdeling niet de middelen om dat in elke dossier te doen. Aangezien het persoonsgegevens betreft werd ook advies gevraagd aan de Data Protection Officer van de UGent. De fotokopijen waarover klager het had, werden vernietigd. Er werd wel op gewezen dat het recht op het wissen van gegevens geen absoluut recht is. Zo kunnen bepaalde bestanden / data niet gewist worden omdat de UGent ze op grond van wettelijke voorschriften dient te bewaren.

Klacht 9
Oordeel: ontvankelijk – ongegrond (lees: niet meer vaststelbaar)
Inhoud klacht: Een buurtbewoner deed zijn beklag over het feit dat bepaalde werken aan een gebouw van de UGent die dag heel vroeg (vóór 7u) waren begonnen en veel lawaai en trillingen hadden veroorzaakt.
Antwoord/resultaat onderzoek: Er werd bijkomend gevraagd aan de klager of hij zeker was dat de werkzaamheden afkomstig waren van een werf van de UGent, omdat geen aannemer van de UGent die ochtend had gewerkt. De klager antwoordde vervolgens dat de e-mail houdende zijn klacht blijkbaar een e-mail was die per abuis in zijn postvak uit was blijven steken en pas verstuurd was naar de UGent 45 dagen na zijn eigenlijke klacht. Zonder weten en buiten toedoen van de UGent dateerde zijn klacht dus eigenlijk al van lange tijd geleden. Hij stelde dat er sedertdien geen problemen meer waren geweest.

Klacht 10
Oordeel: ontvankelijk – ongegrond
Inhoud klacht: Iemand die had gesolliciteerd voor een functie bij de UGent was na het doorlopen van de verschillende fases van de selectieprocedure doorgestoten, samen met vier andere goede kandidaten, tot de eindselectie bestaande uit een eindgesprek voor een selectiecommissie. Uiteindelijk werd klager niet voorgedragen voor aanwerving, maar werd een van de andere kandidaten gekozen. Dit werd schriftelijk meegedeeld. Betrokkene diende een klacht in en stelde tijdens het eindgesprek onheus behandeld te zijn geweest. Zij meende dat de functie naar haar aanvoelen al was "verkocht" alvorens het eindgesprek had plaatsgevonden, zodat dit gesprek eigenlijk zinloos was. Zo mocht zij geen hand geven, mocht zij niet uitspreken tijdens haar antwoord op de inhoudelijke vragen en had men commentaar op haar woonplaats. Zij meent dat de selectiecommissie discrimineert op basis van de woonplaats/afstand. Het gesprek zou amper 17 minuten hebben geduurd. Zij heeft daarenboven geen feedback gekregen op het feit dat zij niet de gekozen kandidaat is geworden. Tot slot zou de selectieprocedure te lang (4 maanden) geduurd hebben.
Antwoord/resultaat onderzoek: De zaak werd grondig onderzocht en verschillende personen, zowel binnen de selectiecommissie, als binnen de afdeling Werving & Selectie van de directie Personeel en Organisatie werden bevraagd en de stukken van het selectiedossier werden bestudeerd. De klacht werd ongegrond bevonden.

Er kon geen enkel aanknopingspunt of aanwijzing gevonden worden dat klager op een niet-respectvolle en discriminerende manier behandeld zou zijn geweest tijdens het eindgesprek voor de selectiecommissie, en evenmin kon geconcludeerd worden dat de functie al toegewezen was alvorens het gesprek plaats vond en dit gesprek, zoals klager stelt, zinloos zou zijn geweest:
- Er waren vijf eindkandidaten, waaronder klager, die uitgenodigd zijn voor het eindgesprek bij de selectiecommissie: iedereen heeft dezelfde vragen gekregen en iedereen is ongeveer even lang binnen geweest; er was op dat moment absoluut nog geen keuze gemaakt voor de ene of de andere kandidaat; iedereen heeft evenveel kansen gekregen;
- Er wordt zeker niet gediscrimineerd op basis van woonplaats: aan de UGent werken mensen vanuit diverse provincies, meer in het bijzonder ook binnen de dienst bij wie klager solliciteerde; het feit dat de vraag wordt gesteld naar de afstand tussen woonplaats en werk en of dit niet als een hindernis wordt gezien, is een vraag die wel vaker wordt gesteld, maar er worden geen kandidaten geweigerd op basis van hun woonplaats of de afstand die zij moeten afleggen, en er is bijgevolg geen sprake van enige discriminatie;
- Er is geen reglementaire doorlooptijd van de selectieprocedure. De selectieprocedure wordt grondig gevoerd en bestaat uit diverse fasen zodat de procedure een zekere tijd in beslag neemt. Het is wel zo dat er tussen de uitnodiging voor het eindgesprek en de datum van het eindgesprek vrij veel tijd zat (i;e. meer dan 1 maand). Dat heeft de UGent erkend en de UGent probeert dat steeds zo vlug mogelijk te doen, maar er was in deze procedure geen andere mogelijkheid nu alle leden van de selectiecommissie op dezelfde datum gedurende een halve dag beschikbaar moesten zijn (gezien er vijf eindkandidaten waren) en dit het eerst vrije moment was.
- Het feit dat de klager onderbroken zou zijn geweest tijdens het antwoord op een inhoudelijke vraag, heeft niks te maken met een niet-respectvol behandelen of het feit dat een andere kandidaat reeds gekozen zou zijn geweest. Net integendeel, wanneer de selectiecommissie merkt dat een kandidaat de vraag perfect kan beantwoorden en de materie zeer goed kent, wordt wel vaker gezegd dat men niet alles hoeft te zeggen nu men overtuigd is dat de kennis zeer goed is. Dit brengt geen enkele negatieve impact met zich mee, integendeel.
- Er is per e-mail aan klager ter kennis gebracht dat zij niet gekozen was en er werd in deze e-mail duidelijk vermeld welk nummer zij kon contacteren indien zij meer feedback zou wensen. De afdeling Werving & Selectie laat het initiatief daartoe en het moment waarop dit initiatief wordt genomen (terecht) bij de kandidaat zelf. Immers, sommige kandidaten willen geen verdere feedback, ofwel wordt de kandidaat opgebeld op een ongepast moment enz. Ondanks de mogelijkheid daartoe, heeft klager evenwel geen contact meer genomen om feedback te verkrijgen.
Er kon dan ook geen enkele fout in de werking of dienstverlening van de UGent vastgesteld worden.
Tot slot werd nog vermeld dat het jammer is en het de UGent spijt dat klager het gesprek ervaren heeft zoals zij het weergeeft, een ervaring/gevoel die blijkbaar door niemand van de selectiecommissie, noch door de directie Personeel en Organisatie gedeeld of zelfs enigszins erkend wordt. Van de vijf eindkandidaten kan er natuurlijk maar één iemand aangeworven worden. De commissie heeft na het gesprek met de diverse kandidaten, en op basis van de verslagen en stukken nog uitvoerig besproken en in overweging genomen wie men uiteindelijk zou selecteren, nu men na de eindgesprekken nog twijfelde tussen de uiteindelijk gekozen kandidaat en klager. De uiteindelijk gekozen kandidaat heeft het om bepaalde in het

verslag gemotiveerde redenen gehaald. Men vond klager evenwel ook een heel goede kandidate die de selectiecommissie absoluut had weten te overtuigen (de tweede beste van alle kandidaten) wat ook duidelijk tot uiting komt in het geschreven selectieverslag. Had klager contact opgenomen met de afdeling Werving & Selectie dan had men haar deze feedback ook gegeven.

Voor het overige ontving de klachtenbehandelaar enkele e-mails met vragen en meldingen, 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 bijzonder statuut, het niet krijgen van de uitzondering om in te schrijven voor meer leerkrediet dan voorhanden, het opleggen van bindende voorwaarden of een weigering tot inschrijving) wordt ingediend bij de rector en behandeld door de institutionele beroepscommissie die is samengesteld uit de rector of vicerector, de academisch beheerder of directeur Onderwijsaangelegenheden en vier ZAP-leden met de graad van hoofddocent, hoogleraar of

(buitengewoon) hoogleraar. Ten hoogste twee derde van de ad hoc samengestelde institutionele beroepscommissie mag bestaan uit personen van hetzelfde geslacht. De institutionele ombudsdienst treedt op als dossierbeheerder.

Een beroep tegen een studievoortgangsbeslissing moet sinds 1 oktober 2016 binnen de zeven 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 na het indienen van de klacht. Deze decretale termijn is een ordetermijn en geen vervaltermijn. Indien de ordetermijn 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 onderwijs 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

Dit overzicht heeft betrekking op de beslissingen van de institutionele beroepscommissie van de UGent in 2018 en het eventuele vervolg bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen en de Raad van State. Het overzicht heeft betrekking op het kalenderjaar 2018 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 2018 werden in totaal 599 centrale interne beroepen ingediend. Dat is 14 dossiers minder als in 2017 (en 36 minder dan in 2016). Dit cijfer is zeer klein wanneer met 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, beroepen tegen het niet mogen inschrijven voor meer leerkrediet dan voorhanden of beroepen tegen het niet krijgen van faciliteiten m.b.t. een bijzonder statuut), is in vergelijking met vorig jaar licht gestegen: nl. van 116 naar 133 dossiers (+14,6 %).

In categorie 2 (bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijving) is het aantal dossiers licht gedaald van 497 naar 466 dossiers (-6,2%).
We zien echter een sterke stijging binnen deze categorie van het aantal studenten die de bindende voorwaarde aanvechten, nl. 13 in 2017 versus 30 in 2018 (+ 131%) .
78% van de ingediende beroepen had betrekking op categorie 2, vorig jaar was dit 81%.

Hieronder volgt een verdere uitsplitsing per categorie.

Categorie 1: interne beroepen tegen examencijfers, deliberatiebeslissingen, examen-tuchtbeslissingen, vrijstellingen, weigering inschrijving voorbereidings- en/of schakelprogramma en weigering opname meer leerkrediet dan voorhanden

Klacht	**(deels) gegrond**	**ongegrond**	**onontvankelijk**	**zonder voorwerp**	**totaal**
Examencijfer	14	57	9	6	**86**
Examentuchtbeslissing	1	1			**2**
Deliberatie	1	23	1	1	**26**
Combinatie examen en deliberatie	1	5			**6**
Vrijstelling	3	5	2		**10**
Weigering inschrijving voorbereidings- en/of schakelprogramma		1			**1**
Faciliteiten functiebeperking					**0**
Leerkrediet		2			**2**
Totaal	**20**	**94**	**12**	**7**	**133**

In 2018 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 64,7% betrekking op een examencijfer (86 beroepen), 19,5% had betrekking op deliberatie en tolerantieregels (26 dossiers), 4,5% betrof een combinatie van examencijfer en deliberatiebeslissing (6 dossiers), 1,5% of 2 dossiers had betrekking op examentuchtbeslissingen, 1 dossier (0,75%) betrof een weigering tot inschrijving in een voorbereidings- of schakelprogramma en 2 dossiers (1,5%) betroffen een beroep tegen het niet mogen opnemen van meer leerkrediet van dan voorhanden. 10 dossiers werden ingediend naar aanleiding van een weigering tot vrijstelling (7,5%).

In vergelijking met vorig jaar zien we een sterke stijging van het aantal beroepen tegen een examencijfer met 120% (van 39 naar 86, vorig jaar waren het dezelfde cijfers in omgekeerde volgorde) en een sterke daling van het aantal deliberatiedossiers (26 in 2018 t.o.v. 51 in 2017). Wellicht heeft het feit dat de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen recent heeft beslist dat het aan de student en niet aan de institutionele beroepscommissie is om te bewijzen dat hij de opleidingsdoelstellingen heeft bereikt, hiermee te maken.

Van 20 studenten werd het intern beroep (deels) gegrond verklaard, wat neerkomt op 15%. Vorig jaar verklaarde de institutionele beroepscommissie 22% van de beroepen (deels) gegrond.

Wanneer we de voorbije vijf jaar in kaart brengen, zien we dat het aantal gegronde beroepen de laatste drie jaren daalt: in 2014 werd 19% van de interne beroepen (deels) gegrond verklaard, in 2015 was er een stijging tot 31% om sindsdien een daling te zien: in 2016 was er een lichte daling tot 29%, in 2017 was er een verdere en sterkere daling naar 22% die zich in 2018 doorzet tot 15%.
We kunnen bijgevolg spreken van een dalende trend wat het aantal studenten betreft die 'gelijk' krijgen. Dit kan te verklaren zijn doordat de verantwoordelijk lesgevers of examencommissies voldoende gesensibiliseerd zijn omtrent de beroepsprocedure en ervoor zorgen dat een correct examencijfer of beslissing voldoende en redelijk gemotiveerd kan worden. De institutionele beroepscommissie weegt de argumenten van de student af tegenover de argumenten van de examinator, examen(tucht)commissie of curriculumcommissie, houdt rekening met eerdere beslissingen van de commissie in gelijkaardige situaties en houdt eveneens rekening met eerdere uitspraken van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen in Brussel.

94 dossiers werden formeel ongegrond verklaard (71%).

12 dossiers werden in 2018 onontvankelijk verklaard (9%), 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 16% van de beroepen onontvankelijk was. Vaak wordt laattijdige feedback als reden opgegeven waarom het beroep buiten de vervaltermijn werd ingesteld. Nochtans is artikel 100 van het Onderwijs- en Examenreglement 2017-2018 duidelijk: studenten moeten ongeacht de officiële feedbackdatum hun beroep binnen de bindende vervaltermijn 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 2018 waren er tevens 7 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: 7 RE: 13 PP: 17 PS: 8 EB: 30	BW: 3 FEA: 11 WE: 2	GE: 36 DI: 5 FW: 1

Een aantal zaken vallen op in vergelijking met vorig jaar:

We zien dit jaar, na een sterke daling in 2017, terug een grote stijging van 10 naar 36 interne beroepen binnen de faculteit Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen. Deze beroepen situeren zich hoofdzakelijk binnen één opleiding waar vijftien studenten hetzelfde beroep hadden ingediend, wat het aantal beroepen binnen de faculteit deed stijgen. Deze 'bulk'beroepen werden trouwens ongegrond verklaard.
De stijging van het aantal beroepen binnen de faculteit Economie en Bedrijfskunde zet zich verder: van 15 (2016) naar 24 (2017) tot 30 (2018) beroepen. De faculteit Politieke en Sociale wetenschappen kende in 2018 eveneens een opmerkelijke stijging van 3 naar 8 dossiers.
Verder zien we dat de dalende trend interne beroepen zich doorzet in de faculteiten Letteren en Wijsbegeerte (van 11 naar 7), Psychologie en Pedagogische wetenschappen (van 25 naar 17), Recht en Criminologie (van 19 naar 13) en Bio-Ingenieurswetenschappen (van 5 naar 3).

De faculteiten Wetenschappen, Ingenieurswetenschappen en Architectuur, 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) gegrond**	**ongegrond**	**onontvankelijk**	**totaal**
Weigering art. 24 §1	257	22		279
Weigering art. 24 §1 en 2	63	25		88
Weigering art. 24 §2	52	11		63
Weigering art. 24 §3	6			6
Bindende voorwaarden	21	9		30
Totaal	399	67	/	466

In totaal zijn 1262 unieke studenten die ingeschreven waren in 2017-2018 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. 154 van die 1262 studenten werden geweigerd voor de hele universiteit conform artikel 24§2 van het OER (12,2%), 899 studenten werden enkel voor een opleiding geweigerd conform artikel 24§1 (71,2%) en 209 studenten werden door beide artikelen gevat (16,6%).
In vergelijking met vorig jaar zien we dat het aantal geweigerde studenten per opleiding licht gestegen is (+3%).

436 studenten (of 34,5% van de geweigerde studenten) hebben intern beroep aangetekend tegen de weigering tot inschrijving. Ter vergelijking: vorig jaar diende 36,4% intern beroep in tegen hun weigering.
Bij die 436 studenten zaten 266 studenten die al redelijke vorderingen 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 170 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. Vijf dossiers betroffen studenten die aan de Global University Campus Ghent in Zuid-Korea studeren. Vier van deze vijf studenten werden definitief geweigerd.

Uiteindelijk werd bij 58 van de 170 studenten de weigering tot inschrijving door de institutionele beroepscommissie bevestigd (34%). Vorig jaar was dit 33%.
66 % 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 1262 geweigerde studenten blijven er uiteindelijk wel 885 studenten volledig geweigerd (70%), wat 3% procent meer is dan vorig jaar.

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.

4473 studenten die in 2017-2018 waren ingeschreven, kregen bindende voorwaarden opgelegd (in 2016-2017 waren het 4500 studenten). Dat wil zeggen dat ze, als ze zich terug hebben ingeschreven voor 2018-2019, 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 2018-2019.
30 studenten (0,7%) hebben intern beroep aangetekend tegen de bindende voorwaarden op basis van persoonlijke omstandigheden of overmacht. De institutionele beroepscommissie hief voor 21 van deze studenten de bindende voorwaarden op. Bij 9 studenten werden de argumenten in het beroepschrift niet van die aard geacht dat het om overmacht ging en werden de bindende voorwaarden bevestigd.

<u>75% regel</u>

Na afloop van het academiejaar 2017-2018 werden voor het tweede academiejaar op rij studenten geweigerd op basis van de in 2015-2016 ingevoerde 75% regel, nl.

> *voor academiejaar 2017-2018 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 2017-2018 werden er 532 studenten (van de potentiële 911, i.e. 58%) geweigerd naar aanleiding van de 75% regel. Vorig jaar was dit 65%.

379 van de studenten (of 42%) die in 2016-2017 bindende voorwaarden kregen opgelegd, maakten wel meer dan 75% studievoorgang. Van de 532 geweigerde studenten heroriënteerden een groot aantal.
Een zeer kleine minderheid, namelijk 42 studenten, ging in beroep tegen hun weigering n.a.v. het niet behalen van 75% studievoortgang (in totaal gingen er 203 bachelorstudenten in beroep tegen een weigering voor §1 of een combinatie van §1 en 2). Omdat alle 42 studenten een studievoortgang hadden die boven de 50% lag, werden ze terug toegelaten onder bindende voorwaarden.

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 2018 een status quo van het aantal studenten dat in vergelijking met 2017 naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stapt: in 2017 zetten 22 van de 613 studenten de stap naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen (3,6%), in 2018 vochten 24 van de 599 studenten de beslissing van de institutionele beroepscommissie aan bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen (4%).

Beslissing RBS

Klacht	**(deels) Gegrond**	**Ongegrond**	**Onontvankelijk**	**Totaal**
Examencijfer	1	6	2	9
Weigering art. 24§1 en §2	2	5		7
Weigering art. 24§1	1	1	1 (zonder voorwerp)	3
Weigering art. 24§2		5		5
Deliberatie				0
Totaal RBS	**4**	**17**	**3**	**24**

Van de 24 studenten die naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stapten, besliste de raad in 4 gevallen in hun voordeel (16,6%). Dit is een lichte daling ten opzichte van 2017 toen 18% van de studenten een vernietiging van de beslissing bekwamen.

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%, 18% en nu 16,6% van de UGent-beslissingen door de Raad vernietigd. De institutionele beroepscommissie anticipeert waar mogelijk op eerdere uitspraken van de Raad en zal dit in de toekomst ook 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, de timing hiervoor is maart 2019.
In 2018 heeft eveneens één student een dossier ingeleid. De Raad van State oordeelde in december 2018 dat de student afstand hiervan had gedaan omdat hij in hoofde van zijn advocaat niet binnen de termijn van dertig dagen na het verslag van de auditeur waarin de verwerping of de onontvankelijkheid van het beroep werd voorgesteld, een verzoek tot voortzetting van de procedure had ingediend.

Conclusie

Het aantal ingediende beroepen kende net als in 2017 een daling (-2,3% of -14 dossiers). Deze daling is te wijten aan een daling in categorie 2 (weigeringen en bindende voorwaarden), de 'harde' beroepsdossiers met betrekking tot examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen, weigering inschrijving voorbereidings- of schakelprogramma en weigering opname meer leerkrediet dan voorhanden kende een stijging van 17 dossiers (+14,6%).

In 2018 vergaderde de institutionele beroepscommissie 4 keer effectief. Dat is 1 keer minder dan in 2017. De IBC handelde elektronisch dossiers af indien ze onder de voorwaarden opgesomd in artikel 100§5 vielen.

De institutionele beroepscommissie verklaarde in 2018 opnieuw minder klassieke interne beroepen (categorie 1) van de studenten gegrond ten opzichte van 2017. In 2017 werden 22% van de klassieke interne beroepen gegrond verklaard, in 2018 zijn dat er 15%. 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, 22% in 2017 en 15 % in 2018. We zien sinds drie jaar het aantal gegronde beroepen dalen. Dit kan te verklaren zijn doordat de verantwoordelijk lesgevers voldoende gesensibiliseerd zijn omtrent de beroepsprocedure en ervoor zorgen dat een correct examencijfer voldoende en redelijk gemotiveerd kan worden (ut supra).

De Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen vernietigde procentueel iets minder beroepen dan in 2017
(-1.4%).

B. Ombudszaken in 2018 behandeld door de institutionele ombudsdienst

In 2018 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 verloopt zeer vlot en is de laatste jaren 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. De institutioneel ombudspersoon wenst dan ook de facultaire ombudspersonen te bedanken voor deze samenwerking.

Net als de voorbije jaren, zijn het vooral personeelsleden van de UGent die de institutionele ombudsdienst contacteren bij vragen of onduidelijkheden omtrent het Onderwijs- en Examenreglement. De meest voorkomende contacten zijn dan ook niet toevallig met de collega's van de Facultaire Diensten Onderwijsondersteuning. Terugkerende vragen betreffen vragen over het correct invullen van de studiefiches als onderdeel van het bindend 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.
In 2018 werden heel wat vragen gesteld met betrekking tot deelcijfers: afronden of niet, overdraagbaar naar een volgende examenperiode of niet … De ombudsdienst heeft alle vragen en de antwoorden in een onderwijstip gebundeld die te raadplegen is via onderwijstips.ugent.be.

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, het bijzonder statuut 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 of gesprekken met verschillende betrokkenen, en de ombudsdienst stelt soms een bemiddelde oplossing voor aan het bestuur.

Opvallend is, na een daling in 2017, opnieuw de stijging van het aantal ouders die de ombudsdienst in 2018 contacteerden. Verschillende ouders contacteerden de institutionele ombudspersoon bij de start van het academiejaar omtrent overvolle auditoria waardoor hun zoon/dochter geen zitplaats had of omtrent het niveau van de lessen (te hoog) of het aantal lesuren na elkaar (te intensief en te vermoeiend).
Zoals elk jaar kreeg de institutionele ombudsdienst ook vragen van ouders met betrekking tot de punten van hun kinderen. Omwille van de wet op de privacy kan dit echter niet worden meegedeeld. In zo'n gevallen wordt aangeraden om samen met de zoon/dochter voor de computer te gaan zitten om samen de punten bekijken of –in het geval van een vechtscheiding- via de rechtbank vraag tot inzage te krijgen.

De piekperiodes van de bevraging van de ombudsdienst situeren zich normaal in de examen- en feedbackperiodes. Tijdens de examenperiodes wordt de institutionele ombudsdienst vooral bevraagd door professoren, studietrajectbegeleiders en de facultaire studentenadministraties. In de feedbackperiode kloppen voornamelijk studenten bij ons aan omdat de examencijfers dan gekend zijn en studenten advies vragen met betrekking tot (uitstel van) feedbackmomenten of het eventueel instellen van een interne beroepsprocedure.

De ombudsdienst werd ook dit jaar meermaals gecontacteerd door (buitenlandse) PhD-studenten die een probleem met hun promotor/supervisor signaleren, een trend die we reeds een aantal jaren 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 scheefgegroeide situatie recht te trekken. Deze groep blijft zeer kwetsbaar omdat ze vaak zowel het personeels- als het studentenstatuut hebben en hierdoor tussen twee stoelen vallen.
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 doctoraatstudent 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. Vanaf het huidig academiejaar 2018-2019 kunnen doctoraatstudenten ook conform artikel 100 OER intern beroep instellen tegen een negatieve beslissing omtrent de verderzetting van het doctoraat.

Volgende problemen werden in 2018 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 student of overlijden familielid, 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.
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.
Twee zaken kwamen vorig academiejaar naar voor: De meerderheid van de lesgevers die faciliteiten weigeren doen dit, in tegenspraak met artikel 25§9 OER, niet in samenspraak met de facultaire onderwijsdirecteur of de voorzitter van de opleidingscommissie én doen dit bovendien niet op een voldoende gemotiveerde manier. Het weigeren van faciliteiten is hierdoor niet redelijk noch kennelijk redelijk.
Vanuit de faculteiten (docenten, trajectbegeleiders) werd ook afgelopen jaar 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 zoals extra tijd voor het indienen van een masterproef of faciliteiten die zouden leiden tot het verlagen van de eindcompetenties. 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.

- Verzuurde relatie doctoraatstudent – promotor. Zowel van de kant van de promotor als de kant van de student of de facultaire ombudspersonen voor doctoraatstudenten 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 238,30 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.

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. Dit heeft in 2018 al tot minder klachten geleid. Een benchmark met andere hogeronderwijsinstellingen in Vlaanderen leert trouwens dat de UGent niet strenger is dan andere instellingen wat betreft het niet terug betalen van het vast bedrag.

- Vragen of problemen omtrent een buitenlandse ervaring: wat te doen bij het niet slagen voor een opleidingsonderdeel in het buitenland, afzeggen buitenlandse stage na problemen met betrekking tot beurs.
- 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 een constructieve houding bij vragen van studenten, manier van lesgeven … De meeste klachten hebben betrekking op de feedback na de examens waarbij studenten zich onvoldoende gehoord voelen of een – al dan niet vermeende- defensieve houding van docenten aankaarten. In twee gevallen maakten docenten zelf melding van een incident tijdens het feedbackgesprek waarbij de aanvallende, weinig beleefde houding van de studenten werd aangeklaagd.
- Net als vorig jaar waren er klachten omtrent grensoverschrijdend gedrag. De meldingen hadden betrekking op seksueel getinte commentaren van lesgevers, discriminerende uitspraken van lesgevers en in één geval een melding van een docent omtrent het grensoverschrijdend gedrag van een student.

  Vanaf januari 2019 is er aan de UGent een centraal meldpunt voor grensoverschrijdend gedrag (ut supra). Studenten die grensoverschrijdend gedrag willen melden (of die zelf een melding ontvangen en willen doorgeven), kunnen aankloppen bij het vertrouwenspunt (vertrouwenspersoon@ugent.be). Dit vertrouwenspunt koppelt waar nodig terug met de institutionele ombudspersoon.
- Via de facultaire ombudspersonen van drie faculteiten en een studente van de masteropleiding Gender en Diversiteit werden discriminerende uitspraken op sociale media gemeld van een student die lid was van de Raad van Bestuur. Deze meldingen werden telkens voor verder gevolg doorgestuurd naar het afdelingshoofd van de Juridische zaken omdat dit de bevoegdheid van de institutioneel ombudspersoon te buiten ging aangezien het hier om een mogelijke tuchtprocedure via de afdeling Juridische zaken ging. De zaak kwam begin september in een stroomversnelling door een undercover reportage van Pano. De student in kwestie werd intussen uit de Raad van Bestuur gezet.
- Verschillende docenten lieten weten dat delen van hun cursus, slides of examenvragen door studenten werden doorverkocht op internetfora als stuvia en studocu. De institutionele ombudspersoon heeft een werkgroep opgericht bestaande uit de directeur onderwijsaangelegenheden, het afdelingshoofd onderwijskwaliteitszorg, de juridisch adviseur en diverse juridische experten uit de UGent met de bedoeling deze praktijken in te dijken.
- Er waren tot slot een drietal meldingen over fraude: één studente wou zich inschrijven onder de naam van haar zus, een tweede student maakte een fictief e-mailadres aan om examenresultaten van een familielid op te vragen en een derde persoon bleek helemaal geen UGent-student te zijn alhoewel hij zeer actief was in een UGent-studentenvereniging en liet uitschijnen reeds ver gevorderd te zijn in zijn studies. Dit

laatste dossier werd voor verder gevolg overgemaakt aan de afdeling Juridische zaken.

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 2018 opnieuw workshops gegeven, al dan niet in samenwerking met collega's uit de afdeling onderwijskwaliteitszorg verantwoordelijk voor het UGent competentiemodel. In deze interactieve workshops werd aan de hand van anonieme voorbeelden o.a. 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: op de jaarlijkse Ombudsdag in november 2018, op de onderwijsdag van de faculteit Ingenieurswetenschappen en architectuur en tweemaal in het kader van de Engelstalige docententraining. Momenteel staan er geen nieuwe workshops gepland maar dit kan altijd op eenvoudig verzoek aangevraagd worden.

De institutionele ombudspersoon maakt deel uit van de werkgroep OER en levert op basis van concrete casussen en vragen input voor de jaarlijkse herziening van het Onderwijs- en Examenreglement.

Facultaire ombudspersonen

De facultaire ombudspersonen nemen net zoals de institutionele ombudsdienst diverse functies waar: een bemiddelingsfunctie, een inlichtings- en verwijsfunctie 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 studenten zich vaak nog tot de facultaire ombudspersonen te wenden met de vraag om inlichtingen. De inlichtingen hebben hoofdzakelijk betrekking op het Onderwijs- en Examenreglement of het aanvullend facultair OER-reglement, de tolerantieregels, het bijzonder statuut, wat te doen bij het niet krijgen van een vrijstelling 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. Uit de verslagen blijkt dat studenten vaak voorafgaand aan de zitting van de examentuchtcommissie contact opnemen met de facultaire ombudspersonen met de vraag naar hun rechten en plichten. De ombudspersonen ervaren dit als een belangrijk onderdeel van hun takenpakket.

Sommige vragen of klachten overstijgen het niveau van de faculteit. In dat geval verwijst de ombudspersoon door naar de institutionele ombudspersoon of gaat ermee in overleg.

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:

<u>Bij vragen en/of klachten over examenresultaten en de examenorganisatie komen volgende onderwerpen frequent voor</u>:

- 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. Studenten willen ook graag ruim op voorhand weten of er met hogere cesuur wordt gewerkt. Dat hoeft conform het OER niet, het meedelen op de dag zelf volstaat, maar is wel een good practice.
  Ook blijken er vaak vragen rond het examencijfer voor de stage. Heel wat studenten voelen dit cijfer als subjectief aan. Er moet naar gestreefd worden om de evaluatiecriteria zo transparant mogelijk te maken en te verduidelijken dat de UGent eindverantwoordelijke is voor het bepalen van het cijfer. Van stagemeesters kan immers niet verwacht worden dat ze ten volle zicht hebben op criteria die de opleiding hanteert om te bepalen of de studenten de nagestreefde competenties voor de stage hebben verworven, evenmin zien ze voldoende verschillende studenten om dat oordeel af te toetsen. Het is ook aannemelijk dat stagemeesters nadat ze maanden hebben samengewerkt enige schroom hebben om de aangeboden beoordelingsschalen ten volle te benutten. De opleiding moet, rekening houdend met alle gegevens die ter beschikking staan, een weloverwogen beslissing nemen over het examencijfer voor de stage.
  Studenten blijken bij Multiple Choice examens vaak verkeerdelijk de kladkolom in te vullen waardoor het optisch formulier niet correct gelezen wordt en ze een niet-geslaagd examencijfer behalen. Hoewel dit de verantwoordelijkheid is van de studenten, mogen lesgevers dit als materiële vergissing rechtzetten indien de vergissing structureel blijkt te zijn.
- Gebrekkige feedback of moeilijkheden feedbackdatum. Studenten ervaren vnl. problemen met te algemene feedback waardoor ze op hun honger blijven zitten omtrent de correctheid van het cijfer en vaak onnodig een interne beroepsprocedure

instellen om zeker te zijn dat het gekregen examencijfer correct is. 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. In 2018 was er opnieuw een stijging 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. De problematiek rond het verplicht inrichten van inhaalexamens werd op vraag van de studentenraad uitgeklaard in het Onderwijs- en Examenreglement 2018-2019 (ut supra).
- Verloop van de examens: onduidelijke vraagstelling, examenvragen die al dan niet tot de te kennen leerstof behoorden, een aanvoelen van te moeilijke examens maar ook praktische problemen zoals de duur van het examen of het melden van lawaaihinder. Er werd door diverse ombudspersonen melding gemaakt van een examenvorm die afweek van wat in de studiefiche stond. Dit kan, behoudens overmacht, niet. De studiefiche maakt integraal deel uit van het contract tussen de UGent en de student en is bijgevolg bindend. Meldingen van gewijzigde examenvormen op bv. Minerva hebben bijgevolg geen officieel karakter.
- Examenrooster: studenten blijken soms in de war wat begin- en einduur van het examen betreft. Op het examenrooster van de studenten worden immers de algemene reservatietijdsblokken aangegeven (via Centauro) en die kunnen afwijken van het werkelijke begin- en einduur van het examen. Hoewel dit via een mededeling in het rooster wordt opgenomen of op Minerva wordt verduidelijkt, zijn er elk jaar studenten die zich hierdoor laten verrassen.
- Erasmus: opmerkelijk waren het aantal vragen van studenten die tijdig naar hun gastinstelling wilden vertrekken en daarom vroegen om een examen buiten de voorziene examenperiode te mogen afleggen. Deze vraag werd in diverse faculteiten geweigerd, zelfs na interventie van de facultaire ombudspersoon. Het Onderwijs- en Examenreglement meldt echter in artikel 2§6 dat examens wel degelijk kunnen georganiseerd worden buiten de examenperiodes voor inkomende en uitgaande uitwisselingsstudenten, in functie van de toepassing van het door alle betrokkenen ondertekende Learning Agreement.

<u>De vragen en/of klachten over het onderwijs en de onderwijsorganisatie hebben vooral betrekking op</u>:

- Een al dan niet vermeend gebrek aan begeleiding bij de bachelor-, master- of doctoraatsproeven. Ook over de houding van de promotor zijn er net als vorige jaren klachten. Navraag leert dat in dergelijke gevallen de promotor eveneens niet gelukkig is met de voortgang van de scriptie of het doctoraat of de mate waarin de student de begeleiding ter harte neemt waardoor de relatie verzuurd is.

- Het samenstellen, wijzigen of goedkeuren van het curriculum. Vooral GIT-aanvragen, geweigerde vrijstellingen of het niet mogen opnemen van bepaalde keuzeopleidingsonderdelen blijken vaak aanleiding te geven tot contact met de ombudspersoon.
- Overlappingen 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. Dit jaar waren er opnieuw meer klachten over het te laat ter beschikking stellen van studiemateriaal/benodigdheden.
- Het tijdelijk ontzeggen van de toegang tot de elektronische leeromgeving Minerva van studenten die niet (tijdig) de verplichte onderwijsevaluatie hadden ingevuld. De ombudspersonen vragen om de toegang meteen na het invullen van de onderwijsevaluatie terug open te stellen zodat de student niet in de problemen komt met betrekking tot bv. het indienen van opdrachten.
- Pestgedrag van studenten naar een andere student.

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. In 2018 werden gelukkig relatief meer ombudsdossiers van doctoraatstudenten met goed gevolg afgesloten door ofwel een andere promotor te vinden binnen de faculteit of door samen met de betrokkenen een stappenplan voor het doctoraat op te stellen.

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;
- bezorgdheden van doctoraatstudenten omtrent co-publicaties en auteursrecht.

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 Dienst Onderwijsondersteuning inzake ombudsvragen.

Aandachtspunten en randbemerkingen

Opvallend dit jaar is dat steeds meer docenten de weg vinden naar de institutionele ombudsdienst en de facultaire ombudspersonen. De vragen betroffen in hoofdzaak

adviesvragen maar er werden ook meldingen gedaan van grensoverschrijdend gedrag door studenten waarbij vooral een gebrek aan beleefdheid of omgangsvormen werd aangeklaagd.

Eveneens opvallend in 2018 was de schrik van studenten om hun identiteit prijs te geven bij klachten. De angst voor "represailles" heerst blijkbaar meer dan voorgaande jaren waardoor studenten ofwel anoniem willen blijven of –indien dit niet kan- geen verdere stappen willen zetten. Hierdoor is actief bemiddelen als ombudspersoon meestal nog een brug te ver voor de betrokkenen, wat te betreuren valt.

Net als vorige jaren vinden ouders nog steeds vlot 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. Slechts in zeldzame gevallen wordt hier uiteindelijk op ingegaan. Algemene vragen worden uiteraard wel altijd beantwoord.

Anderzijds werd er gesignaleerd dat de kwetsbare groepen van studenten, zijnde studenten uit een sociaal kwetsbaar milieu of studenten zonder ASO-vooropleiding, de weg naar de ombudspersonen niet vinden. Hier kan verwezen worden naar de good practice van de ombudsdienst criminologische wetenschappen: de ombudspersonen gaan in de eerste lesweek van het academiejaar langs tijdens een les in alle studiejaren om uit te leggen hoe de ombudsdienst werkt en waarvoor de student bij de ombudsdienst (al dan niet) terecht kan.
In de marge hiervan is het opvallend dat de ombudspersonen in 2018 meer studenten met persoonlijke problemen over de vloer kregen die om hulp vroegen. De ombudspersonen verwezen altijd correct door naar de studentenpsychologen. In pestdossiers werd gemeld dat dit aanleiding kan geven tot het instellen van een tuchtprocedure en dat pesten onder welke vorm of gedaan ook niet getolereerd wordt aan de Universiteit Gent. Het UGent centraal meldpunt voor grensoverschrijdend gedrag dat in 2019 operationeel wordt, zal hier een belangrijke rol kunnen vervullen.

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 en leidde tot een tiental interne beroepen inzake vrijstellingen waarbij de verantwoordelijk lesgever alsnog grondig diende te motiveren waarom een vrijstelling of deelvrijstelling niet aan de orde was. De ombudsdienst dringt er bij de verantwoordelijk lesgevers op aan om al meteen in het online-systeem een grondige motivering te geven zodat beroepsprocedures omwille van een te vage afkeuring kunnen worden vermeden.
Met betrekking tot de feedback heeft 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). Voor de volledigheid meldt de ombudsdienst dat alle studenten, ook de geslaagde studenten, recht hebben op feedback.

Op vraag van de studenten werd de problematiek rond het al dan niet verplicht karakter van inhaalexamens geregeld in het Onderwijs- en Examenreglement 2018-2019, artikel 75. Een verantwoordelijk lesgever dient bij een periodegebonden evaluatie binnen elke examenperiode één inhaalexamen te voorzien waar een student bij gegronde afwezigheid op het oorspronkelijk geplande examen kan aan deelnemen. De redenen voor gegronde afwezigheid zijn eveneens opgenomen in het betreffende OER-artikel.

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. In heel wat ombudszaken van doctoraatstudenten met een doctoraatsbegeleidingscommissie blijkt dat deze commissie niet is samengeroepen om de problemen te bespreken. De ombudsdienst vraagt om de reële rol van de doctoraatsbegeleidingscommissie bij het definiëren en bewaken van het doctoraatsonderzoek en het detecteren van conflicten niet te negeren. De doctoraatstudenten blijven immers een kwetsbare groep.

Sociale Huisvestingsmaatschappijen

Sociale Huisvestingsmaatschappij	Gerapporteerde klachten
A.B.C.	70
Bouwmaatschappij De Noorderkempen	Niet gerapporteerd
Brugse Maatschappij voor Huisvesting	15
CNUZ (Tienen - Aarschot - Landen)	Niet gerapporteerd
Cordium	Niet gerapporteerd
CVBA Wonen	6
De Ark	23
De Gelukkige Haard	8
De Gentse Haard	28
De Ideale Woning	Niet gerapporteerd
De Leie	2
De Mandel	18
De Mandelbeek	Niet gerapporteerd
De Nieuwe Haard	Niet gerapporteerd
De Oostendse Haard	16
De Vlashaard	15
De Volkswoningen	19
De Voorkempen	Niet gerapporteerd
De Woonbrug	3
De Zonnige Woonst	8
Dewaco-Werkerswelzijn	8
Diest-Uitbreiding	0
Dijledal	Niet gerapporteerd
Eigen Dak	5
Eigen Gift, Eigen Hulp	3
Eigen Haard - Zwevegem	19
Eigen Woning	Niet gerapporteerd
Elk zijn Huis	Niet gerapporteerd
Geelse Huisvesting	7
Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom van Mechelen en omstreken	Niet gerapporteerd
Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting - Beveren	Niet gerapporteerd
Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting	Niet gerapporteerd
Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen van St.-Gillis-Waas	Niet gerapporteerd
Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw Zele	Niet gerapporteerd
Gezellige Woningen	Niet gerapporteerd
Goed Wonen Rupelstreek	8
Habitare	4
Hacosi	15
Helpt Elkander	6
Het Lindenhof	Niet gerapporteerd
Hulp in Woningnood	9
Impuls	1
Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting	Niet gerapporteerd
Izegemse Bouwmaatschappij	Niet gerapporteerd
Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting	10
Kempisch Tehuis	0
KLE Klein Brabant	Niet gerapporteerd
Kleine Landeigendom Tongeren	8
Kleine Landeigendom Zuiderkempen	2
Landwaarts	11
Lierse Maatschappij voor de Huisvesting	Niet gerapporteerd
Maaslands Huis	7

Maatschappij voor de Huisvesting van het kanton Heist-op-den-Berg	2
Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen	Niet gerapporteerd
Mijn Huis	16
Molse Bouwmaatschappij voor de Huisvesting	Niet gerapporteerd
Nieuw Dak	36
Nieuw Sint-Truiden	Niet gerapporteerd
Ninove Welzijn	5
Ons Dak	2
Ons Onderdak	1
Providentia	Niet gerapporteerd
Samenwerkende Maatschappij voor Volkshuisvesting (Willebroek)	18
SHM Denderstreek	Niet gerapporteerd
SHM Vlaamse Ardennen	Niet gerapporteerd
Sint-Niklase maatschappij voor de Huisvesting	Niet gerapporteerd
Sociaal Wonen Arro Leuven	4
Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Antwerpen	2
Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Dendermonde	Niet gerapporteerd
Sociale Bouwmaatschappij Schelle	Niet gerapporteerd
't Heist Best	Niet gerapporteerd
Tieltse Bouwmaatschappij	Niet gerapporteerd
Tuinwijk	Niet gerapporteerd
Vivendo	14
Volkshaard	87
Volkswelzijn	1
Volkswoningbouw	Niet gerapporteerd
Volkswoningen van Duffel	Niet gerapporteerd
Vooruitzien	28
Waasse Landmaatschappij	0
Wonen Regio Kortrijk	Niet gerapporteerd
WoninGent CVBA-SO	166
Woonanker	21
Woonhaven Antwerpen	649
Woonmaatschappij IJzer & Zee	Niet gerapporteerd
Woonpunt Mechelen	4
Woonpunt Zennevallei	98
Woonwel	23
Woonzo	Niet gerapporteerd
Zonnige Kempen	Niet gerapporteerd
Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij	Niet gerapporteerd
Totaal	1531

Vragenlijst voor het verslag 2018

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: ABC

Totaal aantal klachten:		70
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	22
	meer dan 45 dagen:	48
	gemiddelde:	121.81
Aantal onontvankelijke klachten:		14
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	3
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	4
	Geen belang:	5
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	2
Aantal ontvankelijke klachten:		56
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	13
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	38
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	17
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	18
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Vragenlijst voor het verslag 2018

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	23
	mail:	46
	telefoon:	1
	fax:	0
	bezoek:	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	64
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	6

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

Andere

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Huurder

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	7
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Huurdersbond

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	10
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Kandidaat

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

OCMW

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1

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

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Ombudsdienst Stad

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	9
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

RWO Vlaanderen

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	7
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	10
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	10
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	10
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Vlaamse Ombudsdienst

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

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	15
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal (deels) gegronde klachten:	11

Aantal (deels) opgeloste klachten:	14

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Het aantal klachten dat het officiële circuit gevolgd heeft in 2018 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 ook koopwoningen op de markt brengen. 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. De in de voorbije jaren minder goede werking van onze onderhoudsfirma Engie-Cofely Services (technieken in de woningen) is grotendeels opgelost. Kort op de bal spelen heeft hierin veel soelaas gebracht. Kone (liften) blijft een pijnpunt, maar ook deze laten we niet los. Bovendien worden her en der liften vervangen, zodat ook dat probleem grotendeels van de baan zal zijn.

Ik blijf de mening toegedaan dat onze maatschappij het aantal klachten zeer correct en accuraat behandelt en 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?

Gezien het beperkt aantal klachten werden deze punctueel behandeld en gaven ze geen aanleiding tot concrete verbeteringen.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: cvba WONEN Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: directeur Freddy De Vilder; freddy.devilder@cvbawonen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	~~Ongegrond/~~deels gegrond	1
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	~~Deels opgelost/~~ opgelost	1
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:		
Andere:	*1*	

2· Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018

2 kandidaat- huurders hebben verhaal ingediend bij Afdeling Toezicht tegen de beslissing van directiecomité (het niet toekennen van een versnelde toewijzing). De toezichthouder heeft één verhaal als ongegrond beoordeeld. Over het 2de verhaal hebben wij nog geen antwoord ontvangen.

1 Kandidaat-huurder heeft verhaal ingediend bij Afdeling Toezicht omdat deze kandidaat- huurder van oordeel was dat een bepaalde woning die door het directiecomité aan een andere kandidaat werd toegewezen haar toekwam. De toezichthouder heeft ons meegedeeld deze kandidaat huurder te informeren waarom kwestieuze woning aan een andere kandidaat werd toegewezen.

3 kandidaat- huurders heeft verhaal ingediend tegen de beslissing van het directiecomité om een toewijzing gemotiveerd te weigeren. De toezichthouder heeft 2 verhalen als onontvankelijk beoordeeld. Een verhaal werd als deels gegrond beoordeeld. Deze kandidaat huurder behield haar oorspronkelijk inschrijvingsnummer.

3· Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

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	23
Aantal ontvankelijke klachten:	23

Aantal (deels) gegronde klachten:	15

Aantal (deels) opgeloste klachten:	15

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

1. Een duidelijke constante in het klachtenbeeld is en blijft het belang van duidelijke informatie en voldoende adequate communicatie.

   Dit is ook zo in het kader van projecten (nieuwbouw en renovatie). DE ARK is als sociale huisvestingsmaatschappij zeer actief op vlak van nieuwbouw (huur en koop) & renovatie van het bestaande patrimonium. Dit betekent ook een verhoogde vraag naar informatie naar en communicatie met klanten. Wat daagt die informatiestroom en communicatie extra uit?

- Bestaande workload;
- Werven lopen niet altijd vlot of naar wens;
- Impact op het leven van klanten;
- Renovatie volgens planning en fases;
- Communicatie naar een grote groep mensen (in groep en individueel) waar iedere klant met zijn eigen focus, verwachtingen, wensen en verhaal in zit.

2. DE ARK is als organisatie groeiende in een meer klantgerichte werking. Meer procesgericht werken is hier ondersteunend aan. Ook procedures en werkafspraken zijn ondersteunend in deze groei. Maar wat als het daar door omstandigheden ergens spaak loopt? Dan loopt het in het klantencontact ook mis. En blijkt remediëring een uitdaging om dit vanuit de standaard werking een stap verder naar oplossing te brengen.

Conclusie: De kern van klachtenbehandeling komt veelal neer op mee zorgen dat er duidelijkheid komt in beide richtingen: tussen klant en de organisatie.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Aanpassingen aan het ERP-pakket om opvolging in meldingen en herstellingen te verbeteren (om zo ook tools aan te rijken die de voortdurende inzet en meer klantgerichte kijk van medewerkers ondersteunen)
- Verduidelijking in onduidelijke situaties (in 2 richtingen)
- Meer begrip rond bepaalde dossiers in de organisatie

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

- Meer mogelijkheden om klantencontacten te registeren (CRM)
- Klantgericht werken nog centraler onder de aandacht

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: *Sociale bouwmaatschappij: De Gelukkige Haard* **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:** *Randy Van den Berghe / randy.vandenberghe@degelukkigehaard.be* *Anthony Rigo / anthony.rigo@degelukkigehaard.be*

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten: (exclusief gewone meldingen)	8
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	**Gegrond/deels gegrond**	6
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	**Opgelost/deels opgelost**	8
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0

Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018

In 2018 kreeg de maatschappij 100 meldingen en 8 klachten te verwerken. 45% van de meldingen vallen onder de categorie 'leefbaarheid'. Dit zijn meldingen over samenlevingsproblemen en conflicten tussen huurders en ook dit jaar opnieuw de grootste categorie. Meldingen rond 'tuinonderhoud' staan met 19 % op de tweede plaats. Vandalisme vormt de derde grootste categorie met 8%.

De effectieve klachten tegen de maatschappij kunnen als volgt opgedeeld worden(cfr. klachtendecreet):

Drie klachten hadden betrekking op herstellingen. Twee op de leefbaarheid, één klacht ging dan weer over een mutatie en tot slot twee betwistingen in verband met kosten bij het verlaten van de woning (cfr. plaatsbeschrijving)

Klachten en meldingen gebeuren nog steeds het meest telefonisch of op kantoor. Opvallend, maar niet onlogisch dat de drager via huisbezoek nul is. Een huisbezoek is immers ten gevolge van de melding of klacht. Dat wil niet zeggen dat het onmogelijk is om tijdens huisbezoeken een bijkomende klacht in te dienen over iets anders. In 2018 heeft dit scenario zich simpelweg niet voorgedaan.

Slecht een klein deel van de totale klachten en meldingen komen via een andere weg tot onze aandacht. Overgrote deel van de meldingen en klachten komen rechtstreeks van de burger.

3. Concrete realisaties en voorstellen

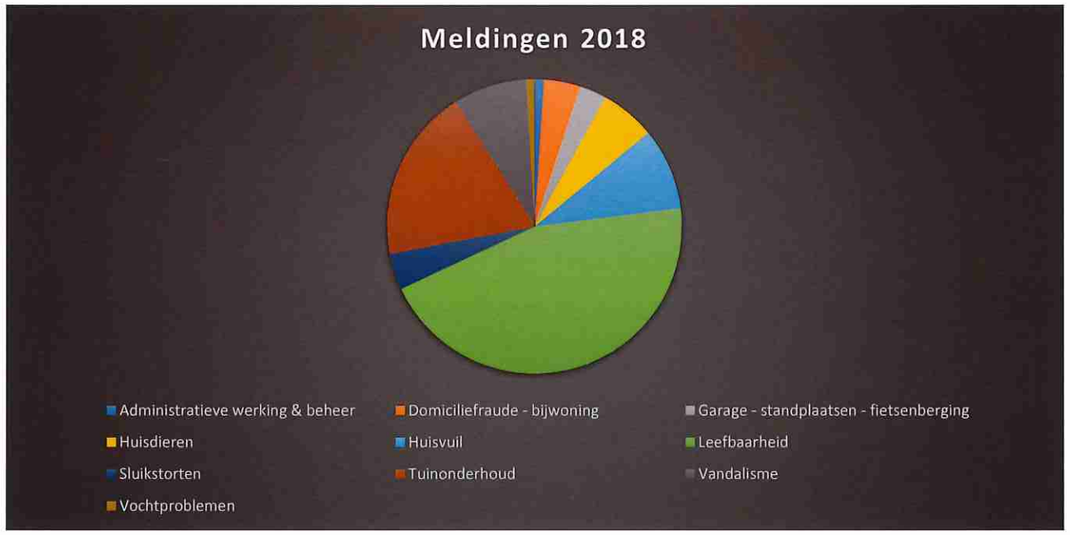
Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

De maatschappij kreeg in 2018 te kampen met een plaag van vandalisme. Ten gevolge hiervan werden in de geviseerde gebouwen camera's geplaatst. De huurdersadviesraad bevestigde een aanzienlijke daling van vandalisme ten gevolge van de camerabewaking.

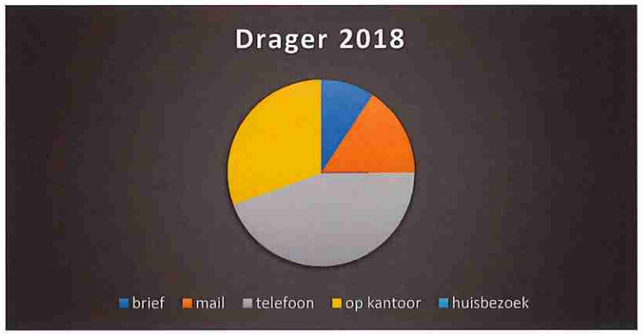
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Drie klachten van de acht zijn onder de vorm van een petitie tot onze aandacht gekomen. De maatschappij koos om duidelijk en snel te informeren en zal dat naar de toekomst ook zo blijven doen. Bij een petitie omtrent het bouwen van een nieuwbouw bijvoorbeeld, werden alle relevante actoren aangeschreven en uitgenodigd op een infovergadering.

Administratieve werking & beheer	1
Domiciliefraude - bijwoning	4
Garage - standplaatsen - fietsenberging	3
Huisdieren	6
Huisvuil	9
Leefbaarheid	45
Sluikstorten	4
Tuinonderhoud	19
Vandalisme	8
Vochtproblemen	1
Meldingen	**100**

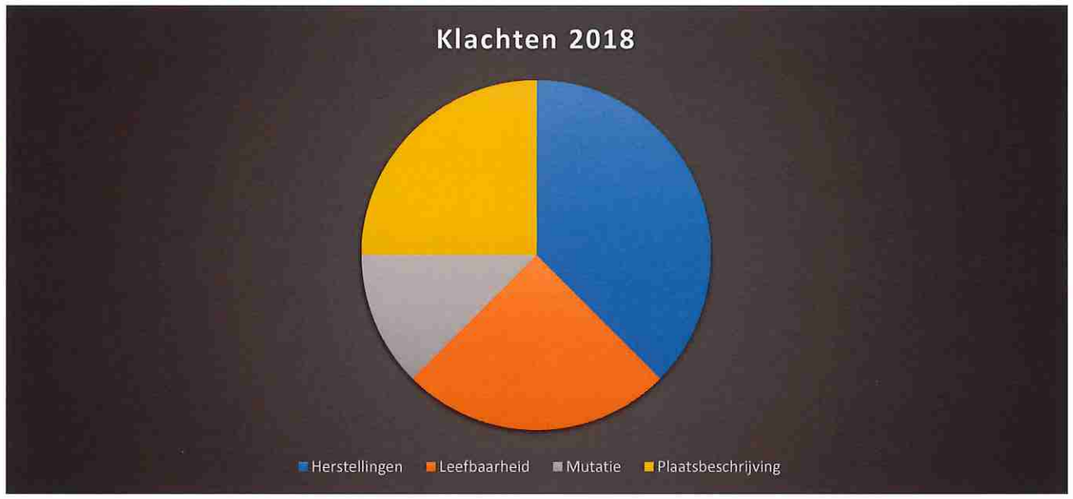


brief	10
mail	17
telefoon	48
op kantoor	33
huisbezoek	0
Aantal meldingen en klachten volgens drager	**108**



DE GELUKKIGE HAARD

Herstellingen	3
Leefbaarheid	2
Mutatie	1
Plaatsbeschrijving	2
Klachten	**8**



rechtstreeks via burger	90
via Vlaamse ombudsdienst	1
via georganiseerd middenveld	13
andere kanalen	4
via kabinet	0
Kanaal	**108**

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: De Gentse Haard cvba **Naam van de klachtenbehandelaar + e-mailadres: Pieter Lenssens pieter.lenssens@degentsehaard.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	28
Aantal ontvankelijke klachten:	24

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	**Gegrond/deels gegrond**	7
	ongegrond	17
	nog geen kwalificatie	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	**Opgelost/deels opgelost**	7
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	1

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

INLEIDING

We stellen vast dat er in 2018 een stijging is van het aantal klachten in vergelijking met voorgaande jaren: achtentwintig in het voorbije jaar ten opzichte van tweeëntwintig in 2017 en 2016. Van deze achtentwintig klachten zijn er vierentwintig ontvankelijk. De overige vier klachten waren ofwel geen klacht voor De Gentse Haard (DGH), ofwel was er al eerder een klacht ingediend zonder dat er bijkomende elementen waren, ofwel werd de klacht afgesloten omdat de klager naar het vredegerecht gestapt is.

DGH kreeg de meeste klachten aangemeld via de Vlaamse Ombudsdienst (9/28), het Agentschap Wonen - Vlaanderen, afdeling Toezicht (AWVT) (8/28) en rechtstreeks via de klager zelf (7/28). De Ombudsdienst van Stad Gent stuurt nog één klacht door naar DGH (1/28). In twee dossiers heeft DGH contact ofwel met de dochter, ofwel met de raadsman van iemand die een klacht wilt indienen (2/28). Het kabinet van de Schepen van Wonen van Stad Gent schrijft DGH eenmaal aan (1/28). Huurdersbond Oost - Vlaanderen ondersteunt de klager in een viertal dossiers.

Van de vierentwintig ontvankelijke klachten krijgen er zeven de kwalificatie (deels) gegrond. Al deze klachten worden opgelost.

Van deze ontvankelijke klachten gaan er vier over vermoedens van incorrectheden op de wachtlijst in mutatiedossiers, drie over het onterecht noteren van een weigering bij toewijs. Vier klachten zijn betwistingen over aanrekeningen van herstelkosten voor de huurder. In drie dossiers vroegen bewoners een conformiteitsonderzoek voor hun huurwoning aan. In twee dossiers vinden de klagers dat de huisvestingsmaatschappij haar taken niet ter harte neemt. De overige dossiers behandelen o.a. klachten over een mogelijk incorrecte huurprijsberekening, vermoedens van incorrect berekende huurlasten, een incorrecte opzeg door de verhuurder, een onterechte weigering van inschrijving en een teveel betaalde huur.

BESPREKING VAN DE KLACHTEN

1. In het eerste dossier staan huurders al enkele jaren op een prioritaire wachtlijst voor een grotere woning. Na jaren te horen dat ze nog steeds moeten wachten, is hun

geduld op. De man uit het gezin vraagt een afspraak met de sociale dienst zodat er eens een medewerker kan langsgaan om zich van de situatie te vergewissen.
Er zou bovendien een vochtproblematiek in de woning zijn, omdat men met 5 personen in een te kleine woning woont. Nochtans zorgt de huurder, naar eigen zeggen, voor voldoende verluchting.

Het mutatiedossier is actief. Door de huidige regelgeving kan dit dossier echter niet tussentijds geactualiseerd worden. Het gezin komt namelijk wel in aanmerking voor grotere woningen, maar beperkt zich in woning- en wijkkeuze en wenst enkel een aanbod van huizen. Een uitbreiding op die aanvraag is op dat moment niet toegestaan. De sociale dienst geeft de huurder het advies om het dossier bij de eerstvolgende actualisatie aan te passen. Zowel het mutatiedossier, als de leefsituatie van de kandidaat-huurders (KHU) zijn bij de medewerkers van de sociale dienst voldoende gekend. Een huisbezoek van de sociale dienst kan niets veranderen aan de stand van zaken in het dossier. Men vraagt de huurders of er iemand moet langskomen i.v.m. vochtproblematiek. De huurder wilt hierover geen onderzoek.

Er zijn geen fouten vast te stellen in dit dossier. De klacht is daardoor niet gegrond.

2. Een huurder klaagt over een sterke stijging van de huurprijs in vergelijking met het voorgaande jaar. Zij vindt dat ze recht heeft op een huurherziening.

In 2017 heeft mevrouw een huurprijsherziening aangevraagd en gekregen. Zij had toen een daling van 20% van het toenmalige inkomen, in vergelijking met het referentiejaar. Dit jaar vraagt zij dat opnieuw. Haar huidige inkomen is in 2018 in vergelijking met het referentiejaar geen 20% lager. Bovendien was de inwonende zoon in 2017 nog bijslaggerechtigd en dus een “persoon ten laste”. In 2018 is dit niet meer zo.
Deze twee factoren zorgen ervoor dat de huurprijs in 2018 sterk stijgt ten opzichte van de huurprijs van 2017.

Voor deze klacht kon er geen administratieve fout vastgesteld worden. De klacht is ontvankelijk, maar niet gegrond.

3. De zoon van een overleden hoofdhuurder krijgt van DGH een opzeg om de sociale woning onmiddellijk te verlaten. Er wonen in dit gezin geen huurders categorie A of B meer. Hij wordt gevraagd meteen het pand te verlaten en krijgt geen zes maanden opzeg.

De man woonde vermoedelijk al een tijdlang bij zijn moeder in, zonder dit aan te geven. Kort voor zijn moeder, huurder categorie A, naar een rusthuis vertrok, deed hij aangifte van zijn bewoning. Hij werd op dat moment huurder categorie C.

Als huurder categorie C had hij inderdaad een opzeg van 6 maanden moeten krijgen. De klacht was terecht. Na een tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst werd de administratieve fout ontdekt en rechtgezet. Dat hij aangifte was komen doen, was aan het oog van de medewerker ontgaan. De inwonende zoon kreeg een nieuwe opzegbrief

met 6 maanden de tijd om een andere woning te vinden.

De klacht is ontvankelijk, gegrond en opgelost.

4. Een huurder uit haar ongenoegen over de volgende problemen: sedert de plaatsing van de nieuwe watermeters zijn er meer wateronderbrekingen en is de kostprijs voor het water verhoogd. Na uitvoering van werken aan de waterleidingen is het water wit en stinkt het.
Voor een herstelling aan de waterkraan heeft huurster naar eigen mening teveel betaald. Zij heeft zelf al herstellingen uitgevoerd en vindt niet dat zij de radiatoren van de verwarming zelf moet ontluchten. Er is ook nog niemand langsgekomen om de verwarmingsketel te onderhouden.

Op het moment dat de huurder de klacht uit, zijn er onderhoudswerken aan de waterleiding in het gebouw waar huurder woont. Dit is in opdracht van de watermaatschappij. Het plaatsen van individuele watertellers zorgt niet per sé voor meer nazicht of onderhoud.
Het witte water is water met kleine zuurstofbellen. Dit is volstrekt onschadelijk. DGH raadt de huurder wel aan om de leidingen kort te laten spoelen. Dit is steeds een vereiste na onderhoudswerken aan de waterleiding.
Bij nazicht blijkt dat de hoge factuur correct aangerekend is. Deze kan niet aangepast worden. De huurders mogen zaken zelf herstellen of een andere externe firma aanstellen om reparaties uit te voeren. DGH ziet er dan op toe dat de werken goed uitgevoerd zijn.
De ontluchting van de radiatoren, is een huurderonderhoud en kan gemakkelijk door de huurder zelf uitgevoerd worden. Huurders kunnen hiervoor wel beroep doen op een firma of klusjesman, maar zullen hiervoor moeten betalen.
Het onderhoud voor de verwarmingsketel moet tweejaarlijks gebeuren. Hiervoor heeft DGH een raamcontract afgesloten met een firma. Komt er niemand spontaan langs voor het onderhoud, dan mag de huurder deze firma zelf contacteren. De huurder betaalt hier tenslotte voor. Bij voorkeur melden zij dit bij de technische dienst, die kan opvolgen of het raamcontract correct uitgevoerd wordt of niet.

De klacht is ontvankelijk, maar niet gegrond.

5. De huurders van klacht 2018/1 stappen naar de Toezichthouder (AWVT). De toezichthouder vraagt duiding over de onderstaande zaken:

- komt de KHU ook in aanmerking voor een eengezinswoning met 4 slaapkamers?
- is de keuze van de KHU beperkt in ligging?
- de reden dat er weinig eengezinswoningen toegewezen worden?
- is er sprake van overbezetting?

Uit onderzoek blijkt dat het gezin sedert het begin van 2018 in aanmerking komt voor een woning met 4 slaapkamers. Het is evenwel wachten tot de volgende actualisatieperiode om de wijk- en woningkeuze te herzien. Dit is aan de KHU

medegedeeld.
De huurders beperken zich tot een aantal wijken in de stad. Ook is de woningkeuze gelimiteerd tot eengezinswoningen.
De reden dat er weinig aanbod is van eengezinswoningen, is omdat huurders in het algemeen niet geneigd zijn een eengezinswoning te ruilen voor een appartement. Zelfs niet wanneer de woning te groot geworden is. Er zijn daardoor weinig opzeggingen.
DGH kan aantonen dat er in dit mutatiedossier geen sprake van een overbezetting is.

AWVT kwalificeert de klacht van de huurder als ongegrond.

6. Een KHU verliest de huurpremie na een eerste weigering. De KHU kan volgens DGH geen gegronde reden aanbrengen voor de weigering en noteert dit als een officiële eerste weigering.

DGH kan volgens AWVT in dit dossier voldoende aantonen dat de reden voor weigering niet gegrond was. DGH heeft dus een correcte beslissing genomen.

AWVT kwalificeert de klacht van de KHU als ongegrond.

7. In dit dossier weigert DGH om iemand in te schrijven. De gezinssamenstelling van de kandidaat is onduidelijk. De KHU is gehuwd, maar leeft al jaren feitelijk gescheiden.
DGH bevraagt de KHU hierover. De KHU haalt enkele argumenten aan die volgens haar moeten bewijzen dat zij geen koppel meer vormt. De KHU wilt na al die jaren geen moeite meer doen om uit de echt te scheiden. DGH moet deze argumenten aanvaarden. Zij verwijst naar puntje 2.1 van het intern huurreglement (IHR) van DGH.

DGH schrijft de KHU dan toch in en laat een verklaring op eer ondertekenen. DGH verwijst in het antwoord echter naar puntje 3.2 van het IHR omtrent de toelaatbaarheidsvoorwaarden. Dit stelt dat er op moment van toewijzing een gegronde reden moet worden aangevoerd voor het niet-instellen van een vordering tot echtscheiding.

De klacht was gegrond, de huurder werd ingeschreven.

8. Een huurder heeft een aanvraag voor een grotere woning lopen. Zij informeren regelmatig naar de plaats op de wachtlijst. De huurder krijgt steeds te horen dat ze nog moet wachten. Ze begint te vermoeden dat er iets niet gaat zoals het moet en dient klacht in bij AWVT.

Het mutatiedossier van de huurder is actief en in orde. Zij staan slechts voor een aantal wijken ingeschreven en voor de grootste woningen. Intussen heeft dit gezin ook recht op een prioritaire toewijs wegens overbezetting. Die prioriteit is hoger dan de prioriteit wegens rationele bezetting.
Kandidaten komen nog niet in aanmerking voor een toewijzing op het moment van de klacht.

De klacht is niet gegrond.

9. De dame uit klacht 2018/9 vindt de afrekening voor het ontkalken van het toilet te hoog. Zij wilt dit bedrag niet betalen.

In het kader van de overheidsopdrachten werkt DGH samen met een nieuwe firma voor loodgieterij. Na onderzoek blijkt de factuur van deze firma te kloppen. In het raamcontract staan er enkele vaste bedragen voor veelvoorkomende werken.
DGH kan de kost van de herstelling niet verminderen. De herstelling is volledig ten laste van de huurder. DGH maakt overigens geen aanrekeningen op voor herstellingen van de loodgieter. Dit doet de firma zelf, volgens de voorwaarden van het raamcontract.

De klacht is ontvankelijk, niet gegrond.

10. De huurder uit klacht 2018/9 vindt de afrekening voor het vervangen van de toiletbril te hoog. Zij wilt dit bedrag niet betalen. Ze schakelt haar raadsman in.

In het kader van de overheidsopdrachten werkt DGH samen met een nieuwe firma voor loodgieterij. De aanstelling van de firma is verlopen via een procedure openbare aanbesteding. Na onderzoek blijkt de factuur van deze firma te kloppen. Dit zijn vaste prijzen.
DGH kan de kost van de herstelling niet verminderen. De herstelling is volledig ten laste van de huurder. Zij vindt de prijs te hoog, maar klaagt niet over het feit dat ze die aangerekend krijgt.

De klacht is ontvankelijk, maar niet gegrond.

11. Een KHU beantwoordt tot tweemaal toe geen aanbodbrieven. De KHU wordt geschrapt. Hij dient verhaal in tegen de schrapping bij AWVT. De KHU beweert de brieven nooit ontvangen te hebben.

AWVT vraagt een aantal stukken op bij DGH. Zij beoordelen dat de klacht gegrond is, omdat DGH geen verzendingsbewijs kan voorleggen.

12. Huurders ontvangen een hoge afrekening voor een aantal herstelwerken. Zij schrikken van de prijs en vragen DGH om een billijkere prijs aan te rekenen.

Deze werken werden uitgevoerd door een externe firma. Deze firma werd aangesteld in het kader van de overheidsopdrachten en dat is voor de periode 2017 - 2021.
In het lastenboek en het raamcontract zijn enkele veelvoorkomende herstellingen en vervangingen opgenomen. Deze hebben een vaste prijs gekregen.
Deze prijzen zijn van toepassing voor de uitgevoerde werken bij de huurders. De afrekening van de loodgieter is correct gebeurd en kan bijgevolg niet aangepast worden

omdat ze vastgelegd zijn.

DGH heeft hier geen fout gemaakt. Hierdoor is de klacht ontvankelijk, maar niet gegrond.

13. Een huurder meldt aan de Vlaamse Ombudsdienst dat er sluikstort ligt aan de garages in de wijk. Volgens haar bewering wilt DGH dit sluikstort niet opruimen omdat het teveel geld kost.

De werkopdracht voor opruiming was al ingepland. Door het bouwverlof was er echter nog niet opgeruimd. De bewering van de klager klopt niet.

Dit is geen gegronde klacht.

14. Mevrouw uit klacht 2018/9 dient nogmaals klacht in. Ze stapt naar de Vlaamse Ombudsdienst. Een nieuw element in de klacht is de vervanging van de verluchtingsrooster die zij moet betalen.

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt na over het waarom van de kost voor de huurder. Er zijn een heel aantal herstellingen en aanpassingen die door DGH bekostigd zijn. Dit kaderde in het onderzoek naar de conformiteit van de woning. Het vervangen van een toiletbril is een huurderskost.
Het vervangen van de verluchtingsrooster is in dit dossier een kost voor de huurder. Het ventilatiesysteem werkte niet meer doordat de rooster dichtgeplakt was en vol stof zat.

De klacht is ontvankelijk door het nieuwe element. Een ventilatierooster moet onderhouden worden. Blijkbaar was de rooster aan de binnenkant nooit schoongemaakt geweest. Bovendien had de huurder hem dichtgeplakt. Er was geen andere optie dan een nieuw rooster te plaatsen door het verkeerde gebruik van het oude exemplaar. De klacht is niet gegrond.

15. Een KHU dient verhaal in bij AWVT nadat hij zijn huurpremie verliest. Dit kwam door een weigering van een aanbod.

KHU is niet gekend bij DGH. De klacht is niet ontvankelijk.

16. Een KHU wordt geschrapt van de wachtlijst wegens het bezit van een gedeeltelijke eigendom. Zij dient klacht in bij AWVT. AWVT vraag DGH verduidelijking.

KHU is niet gekend bij DGH. De klacht is niet ontvankelijk.

17. Een dame dient een klacht in bij AWVT nadat de huurpremie werd stopgezet. KHU had volgens DGH niet gereageerd op een aanbodbrief.

DGH kan geen bewijs van verzending van de aanbodbrief voorleggen. Aangezien de bewijslast bij de verzender ligt, verklaarde AWVT de klacht gegrond. DGH maakte de officiële weigering ongedaan, de huurpremie werd opnieuw geactiveerd en de KHU kreeg een nieuw aanbod.

18. Een huurder laat een onderzoek in het kader van conformiteit van de woning uitvoeren. De vaststellingen gebeuren door Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu (Dienst TWBM) van Stad Gent. Samen met andere bewoners in de blok zoeken zij ondersteuning via de Vlaamse Ombudsdienst. De medebewoner doet hiervoor aanvraag. De Vlaamse Ombudsdienst wenst ter plaatse te gaan.

Van in 2016 maakt klager meldingen van vochtproblemen en schimmel in de woning. DGH reageert hierop door in eerste instantie zelf vochtmetingen te verrichten. Later gebeurt dit nog eens door een externe firma. Volgens de meetresultaten gaat het in hoofdzaak om condensatievocht. De klager gaat niet akkoord en dient hierover diverse klachten in (zie klachtenbehandeling voorgaande jaren).
In mei 2018 krijgt DGH het technisch verslag van Dienst TWBM. Hierin staan een behoorlijk aantal strafpunten. DGH bekijkt het rapport en stelt meteen een aantal merkwaardigheden vast. In het verslag worden elementen aangehaald die niet ter zake doen, maar wel veel strafpunten opleveren. DGH gaat in beroep tegen de beslissing om de woning ongeschikt te laten verklaren en dient dit in bij de Vlaamse Minister van Wonen.
Daarna gaat DGH bij de klager langs om vaststellingen te doen en herstellingen uit te voeren.
Er blijven echter een aantal knelpunten, aanpassingen aan de woning, die uitgevoerd moeten worden voor de verhuurder, waarbij er geen consensus is tussen de klager en de huisvestingsmaatschappij.
De relatie tussen de klager en de verhuurder verloopt de volgende maanden vrij stroef. DGH krijgt geen vlotte medewerking van de huurder om de aanpassingen in de woning uit te voeren. DGH staat vaak voor een gesloten deur waardoor de werken moeten uitgesteld worden. De huurder heeft ook zelf een aanpassing aan de woning laten uitvoeren. Dit is op eigen initiatief gebeurd, maar veroorzaakt wel 9 strafpunten op het verslag. DGH verzoekt de huurder meermaals om deze aanpassing ongedaan te maken. Dit verzoek valt in dovemansoren. Na verloop van tijd krijgt de huurder te horen dat de woning na enkele aanpassingen mogelijk weer conform zal zijn. De huurder stapt naar de Vlaamse Ombudsdienst.
De Vlaamse Ombudsdienst en de klachtenbehandelaar van DGH gaan eind oktober ter plaatse in dialoog met de klager. Dit bezoek vindt plaats in de woning van de medebewoner. De Vlaamse Ombudsdienst beslist om het beroep bij de Vlaamse Minister van Wonen en het nieuwe technische verslag, opgesteld door Agentschap Wonen Vlaanderen, af te wachten.

Nadat het beroep van DGH ontvankelijk verklaard wordt, stuurt het Agentschap Wonen Vlaanderen eind november een verslag op met een besluit dat de beslissing van de burgemeester in rechte en in feite niet gegrond is.
Wonen - Vlaanderen volgt DGH in het feit dat de gewraakte elementen in het verslag van Dienst TWBM Gent irrelevant zijn. De toestand van de huurwoning is conform de

wetgeving. Deze klacht is ontvankelijk, maar niet gegrond.

19. Een huurder heeft een klacht over 2 zaken. Enerzijds is er een aanrekening van een factuur voor een herstelling, waarvoor de huurder al een creditnota ontvangen had. Hierdoor verviel de kost voor de huurder. Anderzijds is er een hogere afrekening voor het verbruik van water via de collectieve meter tijdens 2017. De klager maakt hiervoor een vergelijking met de voorgaande jaren.

Bij nazicht blijkt dat de factuur voor herstelling inderdaad niet hoefde te worden betaald. Er was hiervoor inderdaad een creditnota naar de huurder verstuurd. De creditnota was echter nog niet digitaal verwerkt. Daardoor kreeg de huurder een betalingsherinnering.
Wat de aanrekening van de huurlasten voor het water betreft, is er geen fout gebeurd. De klager vergeleek de afrekening voor het water met twee jaren: 2016 en 2017. De aanrekening voor water lag in 2017 beduidend hoger dan in 2016. Dit komt omdat het gezin op 1 januari 2016 drie gezinsleden telde en op 1 januari 2017 vijf. Doordat er in het gebouw een collectieve watermeter is, wordt het verbruik over het aantal gedomicilieerden per wooneenheid verdeeld.

De klacht is ontvankelijk, deels gegrond (wat de factuur voor herstelling betreft) en opgelost.

20. Na een tweetal jaar bewoning, vraagt een huurder DGH om een nieuwe keuken te installeren. DGH bekijkt dit, gaat akkoord en laat een nieuwe keuken zetten. De huurder meldt ook een schimmelproblematiek. Deze twee zaken gebeuren eind mei 2013. De technische dienst gaat ook voor het schimmelprobleem eens langs en stelt condens vast, veroorzaakt door de huurder. De huurder gaat niet akkoord met die vaststelling.
Begin oktober 2018 doet de huurder de melding dat hij nog steeds last heeft van een vochtproblematiek in de woning. Huurder stelt een onderzoek in via Dienst TWBM van Stad Gent om de woning ongeschikt/onbewoonbaar te laten verklaren. Dienst TWBM Gent gaat langs voor de opmaak van het technisch verslag. Het verslag bereikt DGH eind oktober. Er zijn teveel strafpunten.

DGH onderneemt hierop een aantal pogingen om de woning van de huurder te kunnen nakijken en aanpassingen te kunnen uitvoeren. In het begin is er medewerking.
Eind november komt een duidelijke mail van de bewoner dat hij DGH niet langer toegang tot de woning wilt verschaffen. Hij wenst geen herstelling van het opstijgende vocht in de woning, maar een herhuisvesting. Ook de Dienst TWBM van Stad Gent krijgt geen toegang meer.
DGH zet stappen tot een juridische procedure om toegang te verkrijgen. Bijna gelijktijdig roept de huurder DGH op in verzoening voor de vrederechter. In februari 2019 zijn er twee zittingen in dit dossier.

Omdat de huurder De Gentse Haard in verzoening oproept, kan deze klacht niet verder behandeld worden. Er kan geen kwalificatie gegeven worden, deze is afhankelijk van de uitspraak van de vrederechter. De klacht is niet langer ontvankelijk voor de klachtenbehandelaar.

21. Een bewoner heeft een afrekening van het water gekregen, die hoger is dan andere jaren. Het water wordt gemeten via een collectieve watermeter. Hij verdenkt de naaste buren ervan, met wie hij al jaren in ruzie leeft, een “wassalon” te zijn voor kennissen en familie. Hij richt zich naar de Vlaamse Ombudsdienst. Hij beweert foto’s en bewijzen hierover te hebben. Bij DGH krijgt hij geen gehoor. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt verduidelijking rond de afrekening van het water en kadering omtrent de burenruzie.

DGH geeft de gevraagde info rond de berekening van het water in de wijk. Ook de geschiedenis tussen de buren wordt geschetst.
Dat de naaste buren zouden wassen voor vrienden en familie, was nog niet gemeld geweest bij DGH. Misbruik van collectief water, kan uiteraard niet. Maar dan moet de klager dit melden en, met de burenruzie in het achterhoofd, voldoende kunnen aantonen. De klager meent dit te kunnen. Van zodra DGH hiervan de bewijzen krijgt, kan er naar de buren opgetreden worden.

De klacht wordt voorlopig als ongegrond beschouwd. DGH werd hiervan mondeling, noch schriftelijk op de hoogte gebracht. Dat DGH geen gehoor geeft aan signalen van de huurder, kan niet zondermeer gesteld worden. De klager heeft tot op heden evenmin bewezen dat de buren misbruik zouden maken van het collectieve watersysteem.

22. Een gezin vraagt een stand van zaken in het mutatiedossier en spreekt hiervoor het kabinet van de Schepen van Wonen (Gent) aan.

DGH verschaft het kabinet de nodige informatie, ofschoon deze klacht al door het Agentschap Wonen - Vlaanderen ongegrond verklaard werd. Aangezien om een herhaling van een klacht gaat, waar geen nieuwe elementen in staan, is de klacht op zich niet ontvankelijk.

23. Een huurder laat gelijktijdig met de huurder uit klacht 2018/18 een onderzoek in het kader van de conformiteit van de woning uitvoeren. Het onderzoek gebeurt ook hier via Dienst TWBM van Stad Gent. Samen met de andere bewoner in de blok zoekt zij ondersteuning via de Vlaamse Ombudsdienst. De medebewoner doet aanvraag hiervoor. De huurder sluit aan. De Vlaamse Ombudsdienst wenst ter plaatse te gaan.

Eerder op het jaar maakt klager een melding van schimmel in de woning. Samen met een medebewoner dienen zij weken later een aanvraag in voor een onderzoek of de woning conform de woonnormen is of niet.
In mei krijgt DGH het technisch verslag van Dienst TWBM Gent over de woning. Hierin staan teveel strafpunten. De woning zou niet conform zijn. Aangezien beide huurders in dezelfde appartementsblok wonen, staan dezelfde merkwaardige vaststellingen in het rapport van Dienst TWBM opgetekend. DGH gaat ook hiertegen in beroep.
Ook in dit dossier, krijgt DGH moeilijk toegang om een aantal aanpassingen en herstellingen uit te voeren. Na aandringen, kunnen er wel enkele belangrijke gedaan worden. Er is ook hier geen consensus te vinden tussen de bewoner van het pand en

DGH wat de aanpassingen van de woning betreft. DGH moet deze aanpassingen nochtans kunnen uitvoeren om de woning opnieuw geschikt te maken.
De medebewoner van de klager doet een beroep op de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst en de klachtenbehandelaar van DGH gaan eind oktober ter plaatse in dialoog met de klagers. Dit bezoek vindt plaats in de woning van de medebewoner. De Vlaamse Ombudsdienst beslist om het beroep bij de Vlaamse Minister van Wonen en het nieuwe technische verslag, opgesteld door Agentschap Wonen Vlaanderen, af te wachten.

Zoals in klacht 2018/18 besluit het Agentschap Wonen Vlaanderen eind november 2018 dat de beslissing van de burgemeester in rechte en in feite niet gegrond is. Na de aanpassingen voerde Wonen - Vlaanderen opnieuw een onderzoek naar de geschiktheid van de woningen uit. De woningen werden opnieuw conform de wetgeving verklaard.

Deze klacht is ontvankelijk, maar niet gegrond.

24. Huurder dient een beroep in bij de Vlaamse Ombudsdienst tegen een beslissing van DGH. Huurder heeft samen met enkele medebewoners in de wijk de huurwoning ongeschikt laten verklaren. In haar brief naar de Vlaamse Ombudsdienst haalt de huurder de punten aan die terug te vinden zijn in het verslag, nieuwe elementen, strafpunten waar DGH niet mee akkoord gaat en beroep tegen aangetekend heeft, kostenposten van huurlasten en het verlies van haar voorrang mutatie. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt naar geplande herstellingen.

Huurder stelt dat DGH eenzijdig beslist dat de woning zou voldoen aan de wettelijke norm, na een verklaring van ongeschiktheid van de woning. Het is niet aan DGH om hierover eenzijdig te beslissen. DGH wachtte zelf nog het verdict af van het beroep tegen de beslissing van de burgemeester. Dit argument is uit de lucht gegrepen. De klager haalt ook de punten aan waarvoor DGH eerder een beroep indiende. Ook hier kan DGH geen beslissingen in nemen.
Mevrouw klaagt over het feit dat ze moet betalen voor het onderhoud van de verwarmingsketel in haar woning en voor de diensten van de conciërge. Dit zijn kosten voor de huurder.
De huurder wou met voorrang een andere woning. Op het moment van de klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst, had zij een drietal weken eerder aanvraag voor een nieuwe woning gedaan. Zij kreeg daarbij van in het begin geen voorrang dus kan ze die ook niet “verliezen”.
Medio november 2018 doet DGH een aanvraag voor een conformiteitsattest voor de huurwoning bij Dienst TBWM. Deze dienst doet een nieuwe meting en nacontrole, maakt verslag op en stuurt half januari 2019 het conformiteitsattest naar DGH.

Een deel van deze klacht is onontvankelijk op de elementen waar DGH geen bevoegdheden heeft om beslissingen te maken. De overige elementen in de klacht zijn ongegrond.

25. Een huurder heeft een mutatie-aanvraag lopen. Zij aanvaardt niet dat DGH geen

plaatsen op de wachtlijst wilt mededelen. DGH stelt dat het niet gebruikelijk is om plaatsen op de wachtlijst mede te delen. Zij richt zich tot het Agentschap Wonen - Vlaanderen.

AWVT vraagt DGH om de klager toch een overzicht hiervan te bezorgen. De Toezichthouder wenst verder ook duiding over de oppervlakte van de bewoning, de woonbezetting, het aantal gezinsleden en de voorrangsmutatie "rationele bezetting".

DGH deelt normaal gezien geen concrete cijfers (plaatsen) aan KHU's mee. Deze plaatsen zijn erg onderhevig aan veranderingen (actualisaties, wettelijke prioriteiten…) . Bovendien geven de wachtlijsten van verschillende wijken andere cijfers aan, afhankelijk van het aantal ingeschreven gezinnen voor dat type woning in die concrete wijk. Deze cijfers verschaffen de KHU geen concrete info en kunnen verkeerd worden geïnterpreteerd.

Het Agentschap Wonen - Vlaanderen kwalificeerde de klacht van 2018/5 al eerder. Deze klacht nu, gaat over het feit dat DGH geen plaatsen op wachtlijsten wilt meedelen. Dit is een gegronde klacht.

26. Een man heeft eerder (2018/19) een klacht ingediend over de hoge afrekening van water voor de huurlasten 2017 en een openstaande rekening voor een herstelling. Daar heeft hij geen antwoord op mogen ontvangen. Midden november 2018 ontvangt de huurder een hoge teruggave voor het verbruik van gas. Hij gaat hiermee naar de Vlaamse Ombudsdienst. Daar stelt men zich vragen bij de discrepantie tussen gas en water en de respectievelijke maandelijkse voorschotten. Ze willen van DGH meer uitleg.

De huurder heeft mogelijk het antwoord op de eerste klacht niet mogen ontvangen. Mogelijk is deze briefwisseling verloren gegaan. De brief met het antwoord op zijn vorige klacht, werd kort na zijn vraag naar hem thuis opgestuurd.
De opname van de meterstanden voor het verbruik van gas is gebeurd door de firma ISTA. Zij heeft deze gegevens aan de bevoegde dienst van DGH overgemaakt. Daarop heeft DGH een afrekening gemaakt. Het blijkt dat het gasverbruik bij dit gezin in de periode januari 2017 tot en met september 2017 heel laag geweest is. Het gros van de huurders in dezelfde wijk heeft een veel hoger verbruik. Daar ligt de teruggave dan ook een stuk lager. De maandelijkse voorschotten zijn al enkele jaren dezelfde en zijn niet te hoog ingeschat.

Deze klacht is niet gegrond. De afrekeningen kloppen, de eerste klacht werd wel beantwoord.

27. Een vertrokken huurder gaat niet akkoord met het feit dat DGH na de plaatsbeschrijving kosten aanrekent voor de opkuis van de woning en voor het leeghalen van het keldercompartiment, dat bij de woning van de klager hoort. Hij vindt het een persoonlijke aanval en voelt zich onheus behandeld.

De klager krijgt van DGH een opzeg van 6 maanden wegens het bezitten van de helft

van een volle eigendom. Ruimschoots voor het einde van de opzegperiode biedt de klager de sleutels van de woning bij de sociale dienst aan. De sociale dienst aanvaardt de sleutels niet.
Enige tijd daarna moet de sociale dienst een brief naar de klager sturen met de vraag een sofa van de overloop te verwijderen omdat hij in de weg staat. De klager verzet de sofa naar een plaats op het domein waar hij "niet hindert", maar doet eigenlijk niet wat hem gevraagd wordt.
Aan het einde van de opzegperiode is er een uitgaande plaatsbeschrijving. De woning is leeg, maar niet schoongemaakt. De individuele kelder blijkt nog halfvol te zitten. De klager krijgt de horen dat opruim- en schoonmaakkosten ten laste van hem zullen zijn. Hij meent dat dit een persoonlijke aanval is.
In het contract en op de bevestigingsbrief van de opzeg staat duidelijk dat het pand en dus ook de aanhorigheden leeg moeten zijn en schoongemaakt op het moment van uitgaande plaatsbeschrijving.

De klacht is niet gegrond. Dit heeft niets met een persoonlijke aanval te maken. Enerzijds is er de algemene regelgeving rond de plaatsbeschrijving en de toestand van de woning op dat moment. Anderzijds heeft de vertrokken huurder tussen de eerste poging tot afgifte van de sleutels en de uitgaande plaatsbeschrijving meer dan tijd genoeg gehad om deze zaken in orde te maken. Dit hoeft na de plaatsbeschrijving niet meer te gebeuren.

28. Een vertrokken huurder vraagt huurvermindering voor de laatste twee maanden opzeg. Destijds had zij een attest aan de administratie bezorgd waaruit bleek dat haar broer niet meer bij haar in de sociale woning woonde. De huur werd tijdens de opzegperiode niet herrekend.

Na de klacht werden de twee laatste maanden huur op het inkomen van mevrouw alleen herrekend. Een aanpassing was aan de orde, aangezien ze kon aantonen dat ze met haar dochter alleen op het adres woonde. Zij kreeg de teveel betaalde huur teruggestort.

De klacht is gegrond en opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Ieder jaar keren dezelfde, klassieke klachten terug omdat DGH alleen daar geen verbeteringen kan aanbrengen. Deze gaan bijvoorbeeld over de lange wachttijd voor een

aangepaste woning in mutatie-dossiers. Hiervan ontvangt de klachtenbehandelaar in 2018 vijf dossiers (5/28).
Een heel aantal huurders staat op de wachtlijst voor een grotere woning: een eengezinswoning of een appartement met minstens drie, soms vier of zelfs vijf slaapkamers. Voor appartementen met drie slaapkamers is de wachttijd korter dan voor éengezinswoningen met 3 slaapkamers. Maar ook dan kan het nog enkele maanden of jaren duren vooraleer het gezin kan toegewezen worden. Hoe groter de woning, hoe langer de wachttijd.
DGH heeft relatief weinig eengezinswoningen met drie slaapkamers. Woningen met vier of vijf slaapkamers zijn heel schaars. Daarnaast komen dergelijke grote eengezinswoningen niet vaak in opzeg.
Het is begrijpelijk dat veel gezinnen eerder kiezen voor eengezinswoningen. Daarnaast willen kandidaat-huurders vaak liever in de buurt blijven wonen van de school van de kinderen, het werk, of het sociaal netwerk. Deze beperking in woonst- en wijkkeuze is begrijpelijk. Men moet er dan wel rekening mee houden dat de wachttijd hierdoor behoorlijk kan verlengen.
Als reactie wensen sommige KHU's hun dossier aan te passen om de kansen op toewijzing te vergroten. Het is dan niet altijd mogelijk om tussentijds te actualiseren. Dit kan volgens de regelgeving alleen bij een actualisatieperiode en na een weigering van een aanbod van een woning.
Het is de taak van DGH om de KHU van deze zaken op de hoogte te brengen. Zij moet de KHU stimuleren om zoveel mogelijk wijken aan te duiden en zij moet het belang om ook voor een appartement te kiezen duiden. Dit gebeurt dan ook al van bij aanvang bij de inschrijving en wordt herhaald op het ogenblik dat men informeert naar een stand van zaken. Die info krijgt men zowel van de dienst verhuur als van de sociale dienst mee. DGH stimuleert de KHU ook steeds om woonst- en wijkkeuze uit te breiden bij een volgende actualisatieperiode.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

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:	1

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

De eerste klacht, ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst, betrof een onterecht aangerekend inkomen in de huurprijsberekening. De teveel betaalde huur werd aan de huurder terugbetaald.

De tweede klacht, ontvangen van de vertrokken huurder, betrof een vraag tot verduidelijking over de verrekening van een huurwaarborg na uittrede. Dit werd nogmaals uitgebreid en schriftelijk toegelicht aan de betrokkene, van wie wij geen verdere reactie mochten ontvangen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: De Mandel
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Hanne Mistiaen – hanne.mistiaen@demandel.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	18
Aantal ontvankelijke klachten:	18

Aantal (deels) gegronde klachten:	18

Aantal (deels) opgeloste klachten:	18

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

- 8 klachten komen van personen die op een appartementsgebouw wonen. Het is gekend dat een SHM meer inspanningen moet leveren om collectieve vragen van appartementsbewoners te kennen en deze ook te behandelen. Hierbij is het geen evidentie om appartementsbewoners duidelijke informatie te verschaffen op het juiste moment. Dikwijls handelt 1 klacht ook over verschillende componenten die te maken hebben met het wonen op een appartementsgebouw. Zo hekelen appartementsbewoners dat bepaalde buren regels eigen aan het appartement niet naleven (vb. slaan met deuren, deuren laten openstaan, loslopende honden, onderhoud autostandplaats, niet-aangegeven bijwoners, ...).
  Met 1 brief kaart een huurder (of een aantal huurders uit eenzelfde gebouw) verschillende aspecten van het verhuren aan die telkens een andere aanpak vergen.
  - Wat de klachten in de gemeenschappelijke delen betreft merken we dat bepaalde bewoners in alle anonimiteit de regels overtreden. Hierin trachten wij als sociale huisvestingsmaatschappij de huurders te sensibiliseren om gemeenschappelijke verantwoordelijkheden op te nemen in hun eigen belang.
  - Bepaalde klachten die terug gebracht kunnen worden naar 1 persoon worden door De Mandel persoonlijk behandeld. Er wordt getracht om tot concrete afspraken te komen met een bepaalde persoon. Persoonsgebonden kwesties worden omwille van privacyregels niet altijd teruggekoppeld naar de melders. Om hierin frustraties van de melder te vermijden lichten we het nodige toe, zodat duidelijk wordt voor melder dat zijn klachten wel degelijk behandeld worden.
  - Daarnaast zijn er nog de technische klachten in de gemeenschappelijke delen. Het is niet altijd voorspelbaar dat een bepaalde herstelling langer op zich laat wachten dan voorzien; vb. omdat een wisselstuk de voorziene levertermijn niet haalt. Hierin probeert De Mandel te anticiperen door bewoners op de hoogte te brengen door meldingen in de gemeenschappelijke delen te hangen. Indien gekend dat een langere periode nodig zal zijn om tot herstelling te komen zullen we alle bewoners persoonlijk informeren.
  - Bij grotere herstellingen in een appartementsgebouw hebben bewoners schrik dat de kosten hoog zullen oplopen en dat deze doorgerekend zullen worden naar alle huurders. Grote herstellingskosten, die niet onder het onderhoud vallen, zijn ten laste van De Mandel. Ook hier gaat het er om melders duidelijk te informeren.
  - In één bepaald appartementsgebouw waren er vochtproblemen in de ondergrondse parkeerplaats. Gezien er plassen water stonden op verschillende autostandplaatsen kregen huurders de kans om hun autostandplaats op te zeggen. Zo kon een herverdeling gemaakt worden, zodat bewoners die wel een autostandplaats nodig hadden een droge autostandplaats konden huren.
  - Bij afrekening van de huurlasten hebben bewoners vaak wat vragen. Om klachten te vermijden krijgen appartementsbewoners een detail van de doorgerekende kosten. Zo zien bewoners ook een detail van de poetskost. Bij afrekening van de huurlasten van 2017 meenden enkele appartementsbewoners dat er lange tijd niet gepoetst werd in hun appartementsgebouw. Vanuit De Mandel namen we onmiddellijk contact op met de syndicus en de poetsfirma. Gezien de klachten handelden over een prestatie van bijna een jaar geleden, was het moeilijk om tot een compromis te komen. De poetsfirma bleef namelijk bij het standpunt dat er wel gepoetst werd, bovendien waren facturen reeds goedgekeurd door de syndicus. Uiteindelijk crediteerde de poetsfirma een aantal uren, maar bewoners bleven ontgoocheld over de uitkomst. Om dergelijke klachten in de toekomst te vermijden bevestigt de poetsfirma de aanwezigheid door een lijst af te tekenen in de gemeenschappelijke delen, zodat bewoners de prestaties mee kunnen opvolgen.
- De Mandel verhuurt nog een aantal verouderde woningen. Opdat alle woningen zouden voldoen aan de huidige comfortnormen heeft De Mandel een uitgebreide renovatie- en herbouwplanning opgemaakt. Bij uitvoering van deze planning bereikten 4 klachten ons.
  - Een belangrijk aspect binnen de renovatieplanning is het voorzien van nieuw schrijnwerk en een nieuwe CV-ketel. Deze renovatiewerken betekenen een comfortverbetering voor onze huurders zonder dat de huurprijs aangepast wordt. In de winter kregen we 2 klachten van bewoners dat het te koud was om schrijnwerk en CV-ketel te vervangen. Wij kunnen onze uitgebreide planning echter niet aanpassen aan de seizoenen. Wij zijn ons ervan bewust dat renovatiewerken hinder met zich meebrengen. De aannemer houdt zich eraan om de overlast tijdens de werken

zoveel mogelijk te beperken door woning per woning af te werken. Echter een nieuwe CV-ketel plaatsen is niet mogelijk zonder de verwarming uit te schakelen. Om deze reden lichten wij bewoners ruim vooraf in over de werken die zullen plaatsvinden, zodat ze kunnen zoeken naar een gepaste oplossing op de dag van de werken. Indien er een hulpvraag komt van de huurders zoeken wij mee naar een gepaste oplossing. In 1 van de gevallen kwam de verontwaardigde reactie pas nadat de werken uitgevoerd waren.

  - Gezien de renovatie- en herbouwplanning erg uitgebreid is, wordt er dikwijls in fases gewerkt. Het kan zijn dat een bepaald deel van een wijk een renovatie ondergaat en een ander deel niet. In dit kader ontvingen wij een klacht van een bepaalde huurder dat hij 8 jaar eerder geen geautomatiseerde rolluiken kreeg bij de uitvoering van de verbeteringswerken in zijn woning. In de huidige aanbesteding was dit echter wel voorzien. Wij hebben huurder uitgelegd dat hij al 8 jaar langer kon genieten van de comfortverbetering en dat het helaas niet mogelijk is om elektrische bediening van de rolluiken te voorzien op kosten van De Mandel.
  - Bij vervangingsbouw moeten onze huurders verhuizen. Opdat dit op een klantvriendelijke manier zou verlopen trad in maart 2018 het verhuisbegeleidingsplan in. Hierin werd opgenomen dat kosten voor het reinigen van de regenwaterput, rioolleidingen en het vegen van de schouw ten laste genomen zou worden door De Mandel. Een bepaalde huurder werd verkeerdelijk gevraagd om de attesten voor te leggen als bewijs dat schouw geveegd werd. Dit werd meteen rechtgezet.

- 2 klachten handelen over technische herstellingen die te lang op zich laten wachten. In beide gevallen ging het om een vochtprobleem. Bij één huurder werd de oorzaak snel gevonden en kon het defect aan de boiler hersteld worden. Bij een andere huurder was het mogelijk om het lek te verminderen, maar moest langer gezocht worden naar de oorzaak van het vochtprobleem. Bij dergelijke klachten houden we huurder op de hoogte van de evaluatie van onze techniekers. Hierbij blijkt een goede communicatie met de huurder de belangrijkste factor.
- Een uittredende plaatsbeschrijving kan wel eens tot discussies leiden tussen de vertrekkende huurder en De Mandel. Hierbij proberen we steeds tot een objectief verslag te komen, zodat er zo weinig mogelijk voor interpretatie vatbaar is. Gezien De Mandel jaarlijks een 400-tal tegensprekelijke plaatsbeschrijvingen uitvoert, kunnen we stellen dat het aantal klachten beperkt is. Eén vertrokken huurder trok naar een bestuurder met de klacht dat de kosten nav de plaatsbeschrijving erg hoog opliepen. Uiteindelijk stelde De Mandel samen met de ex-huurder een haalbaar afbetalingsplan op.
- Een OCMW verwierp een factuur ten laste van een huurder, waarop stond dat het toilet vervangen was door een aannemer aangesteld door De Mandel. Bij behandelen van de klacht bleek dat huurder zelf een aannemer aangesteld had om het toilet te vernieuwen. Onze aannemer had tegelijkertijd een opdracht gekregen van De Mandel. De aannemer ging ter plaatse en stelde inderdaad vast dat het toilet reeds vervangen was en voerde de werken niet uit. Echter door een administratieve fout stuurde de aannemer toch een factuur naar De Mandel. Gezien huurder samen met het OCMW het nodige loopwerk had gedaan om te bewijzen dat het toilet niet vervangen werd door onze aannemer werden de verplaatsingskosten door de aannemer niet meer aangerekend en hebben wij ons verontschuldigd voor de miscommunicatie.
- Een vertrokken huurster stelt vast dat zij enkele maanden na de uittredende plaatsbeschrijving nog geen afrekening ontvangen heeft van de huurwoning. Door overschakeling naar een nieuwe database hadden we problemen met het verwerken van de gegevens, waardoor er tijdelijk geen mogelijkheid was om correcte afrekeningen te maken. Huurster stapte om deze reden naar de vrederechter met vraag tot minnelijke schikking. Wij verhoogden de druk bij onze IT-partner door hem in gebreke te stellen. Uiteindelijk was het mogelijk om tussenkomst van vrederechter te vermijden en kon de afrekening tijdig verstuurd worden.
- Tot slot meldde een huurder meermaals dat de grond van zijn tuin vervuild is. Hij argumenteerde dit met zijn eigen vaststelling dat er veel onkruid door zijn gras groeide. Uiteindelijk dienden we officieel mee te delen aan huurder dat er geen enkele aanwijzing was dat de grond van zijn tuin vervuild zou zijn en dat we de kosten voor een bodemonderzoek dan ook niet ten laste zouden nemen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Het laatste decennium is het aanbod aan appartementen bij De Mandel spectaculair gestegen. Om zo snel mogelijk een antwoord te kunnen bieden op collectieve vragen en daardoor een escalatie van mogelijke samenlevingsproblemen te vermijden vragen appartementen meer aandacht. Om die reden koos De Mandel ervoor om in appartementsgebouwen een 'meldpunt' aan te stellen. Een meldpunt is een vrijwilliger-huurder waar de andere bewoners van het appartementsgebouw terecht kunnen met specifieke vragen. Zo nemen de meldpunten de verantwoordelijkheid op om kleine en grote problemen over de gemeenschappelijke delen aan te kaarten. Dit betekent een meerwaarde voor zowel de bewoners van het appartement, als voor De Mandel, want er is een rechtstreeks aanspreekpunt voor beide partijen. Ook bij het behandelen van de klachten wordt steeds samen met het meldpunt bekeken waar het schoentje wringt en hoe er best gevolg gegeven wordt aan de klacht. Drie keer per jaar organiseert de dienst Sociale Zaken overlegmomenten met de meldpunten. Op deze infomomenten krijgen de meldpunten niet alleen info vanuit De Mandel, er wordt steeds ruimte voorzien om onderlinge ervaringen uit te wisselen.
  Begin 2018 werd de dienst Sociale Zaken uitgebreid met een extra medewerker. Gezien het woningbestand binnen De Mandel blijft groeien, stijgt ook het aantal sociale klachten die opvolging behoeven. Met het extra personeelslid hebben we in 2018 nog meer ingezet op communicatie en participatie in appartementen om het samenleven in de gebouwen zo aangenaam mogelijk te maken. Met de uitbreiding willen we komen tot een interactie met de huurders om escalatie van klachten zoveel mogelijk te voorkomen. Zo waren er meer preventieve bezoeken aan appartementsbewoners, waarbij geluisterd werd naar hun vragen en noden.
- Ook de algemene klachtenopvolging lukte beter door uitbreiding van de dienst Sociale Zaken. Door registratie van alle klachten in een database is het mogelijk om je snel in te werken in een klacht, zodat goede opvolging verzekerd blijft, ongeacht wie de klacht aanvankelijk behandeld heeft.
- De dienst Gebouwenbeheer noteert dagelijks de technische meldingen, waaraan al dan niet een werkopdracht gekoppeld wordt ter opvolging van de technische melding. Een werkopdracht kan in eigen regie uitgevoerd worden of kan uitgegeven worden aan een externe aannemer. In eerste instantie gaat er altijd een technieker van De Mandel langs om correcte doorverwijzing te verzekeren.
  Daarnaast staat de dienst Gebouwenbeheer in voor de onderhoudsplanning die de nadruk legt op het behalen van de ERP normen tegen 2020. Hierin is De Mandel bezig met een inhaalbeweging. Om een vlotte dienstverlening te verzekeren is een medewerker binnen de dienst Gebouwenbeheer constant bezig met het opvolgen van de renovatiewerken, waarbij voldoende ruimte gemaakt wordt om huurders correct te informeren en indien nodig om te bemiddelen tussen de aannemers en de huurders.
  Binnen de dienst Gebouwenbeheer trad de nieuwe module van SocioPack 2020 in werking. Deze nieuwe softwareontwikkeling maakt het mogelijk om papieren documenten te digitaliseren en maakt daarnaast ook een digitale verwerking mogelijk. 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. Helaas ontvingen we in 2018 een klacht bij de installatie van deze nieuwe module. We zijn er echter van overtuigd dat deze investering in een betere database zal leiden tot een betere dienstverlening tav onze huurders.
- Om huurders van appartementen snel en efficiënt te informeren hangen we van tijd tot tijd belangrijke mededelingen uit in de advalvasborden. Deze infoborden hangen in de gemeenschappelijke delen op plaatsen waar alle bewoners moeten passeren. Gezien het niet voor alle huurders duidelijk bleek wanneer de poetsfirma's wel of niet aanwezig waren in de gemeenschappelijke gang, hingen de poetsfirma's een aanwezigheidslijst op in de gemeenschappelijke inkom, waarop ze hun aanwezigheid aanvinken. Zo werd meteen duidelijk wanneer een poetsvrouw effectief de gemeenschappelijke delen gepoetst had. Dit is een kleine ingreep, maar zorgt voor duidelijkheid voor iedereen. Daarnaast organiseerden we diverse bevragingen bij huurders om de kwaliteit van het poetsen van de poetsfirma's beter in kaart te

brengen en te verbeteren waar nodig. Deze bevraging wordt in 2019 herhaald om na te zien of de tevredenheid na aanpassing van de dienstverlening verbeterd is.

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

- In 2019 zal de database Sociopack 2020 verder geïntegreerd worden in alle diensten van De Mandel. Op deze manier zullen de verschillende diensten van De Mandel nog beter op elkaar afgestemd zijn, wat ongetwijfeld ten goede komt van een nog betere dienstverlening tav onze bewoners.
- Sinds januari 2019 werd een nieuwe poetsfirma aangesteld in onze appartementsgebouwen om een betere dienstverlening te verzekeren. De poetsfirma werd weerhouden op basis van verschillende zaken. Zo was er de voorwaarde om de factuur te kunnen staven met trackingssysteem. Op deze manier is er geen discussie meer mogelijk tussen huurders en poetsfirma's over de aanwezigheid. Om huurder nog beter te kunnen informeren wordt het takenpakket in de gemeenschappelijke delen uitgehangen. Op deze planning staat duidelijk vermeld met welke frequentie bepaalde zaken gepoetst worden, vb. inkomhal wekelijks, trappenhal 2-wekelijks, vensters maandelijks,… Zo weten huurders dat de poetsvrouw misschien niet elke week naar boven komt tot bij hun deur. Dit alles samen, nl. een lijst waarop poetsvrouwen hun aanwezigheid aftekenen, de concrete planning en het trackingssysteem, moeten voor duidelijkheid zorgen voor de 3 partijen. Op deze manier willen we discussies op moment van het afrekenen van de huurlasten zoveel als mogelijk vermijden en slagen we er ook in om huurders tijdig te informeren. Zoals hierboven vermeld zullen we de bevraging rond het poetsen herhalen om na te zien of de tevredenheid rond de kwaliteit van het poetsen verbeterd is.
- In 2019 wordt een extra vacature opengesteld ter versterking van de dienst Gebouwenbeheer. Het is van groot belang dat de timing van de lange termijn onderhouds- en renovatieplanning aangehouden kan worden. Tegen 2020 moeten nog heel wat woningen extra geïsoleerd worden en voorzien worden van nieuw schrijnwerk. Op langere termijn is het belangrijk om de continuïteit van deze planning te verzekeren. Zeker gezien de taken in de toekomst arbeidsintensiever zullen worden door het diversere en meer belastende karakter van de ingrepen in de woningen van onze huurders.
  Daarnaast blijft het aantal appartementsgebouwen binnen het patrimonium aangroeien. Op vandaag bestaat 35 procent van de wooneenheden in het patrimonium van De Mandel uit appartementen. Momenteel verhuurt De Mandel 1629 appartementen, tov 504 appartementen 10 jaar geleden. Taken met betrekking tot het beheer van deze appartementen zitten versnipperd bij verschillende mensen. Hierdoor is de kennis van de appartementsgebouwen eveneens versnipperd en onvoldoende om een goed beheer en dienstverlening toe te laten. Door uitbreiding van de dienst Gebouwenbeheer zal hiervoor tevens extra ruimte gecreëerd worden en zal alles rond appartementsgebouwen opgevolgd kunnen worden door 1 persoon.
- In 2019 wil De Mandel nog meer inzetten op positieve contacten met haar huurders. Door nauw contact met de huurders kunnen veel problemen vroegtijdig opgespoord en aangepakt worden. Dit wil De Mandel doen door laagdrempelige initiatieven op te zetten in wijken en appartementsgebouwen. Samenlevingsopbouw kan de ideale partner zijn om de sociale cohesie tussen de huurders te bevorderen en de relatie tussen De Mandel en de huurders te verbeteren. Het is de bedoeling dat Samenlevingsopbouw letterlijk naar de huurders toestapt om zo te weten te komen wat leeft onder de huurders. Als De Mandel de mening van de grote groep huurders kent, dan kan ze haar beleid afstemmen op de noden van de huurder en kan De Mandel nog beter beslissingen nemen die gedragen worden door de huurders. Door te werken met lokale bewonersgroepen willen we de bestaande participatieprocessen, nl. de meldpunten en de huurdersadviesraad, naar een hoger niveau tillen. Momenteel zijn gesprekken gaande met Samenlevingsopbouw en zal de raad van bestuur eind februari tot een definitief besluit komen.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

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	16
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	6

Aantal (deels) opgeloste klachten:	15

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Het gros aantal klachten ging weer over burenruzie en overlast door huisdieren.

Door het meteen ingrijpen van de klachtenbehandelaar, en het luisteren naar beide partijen kon erger voorkomen worden. Het is niet zo dat men door 1 keer bemiddelen tot een oplossing komt, maar meestal lukt dit wel.

Zoals vorig jaar merkt de klachtenbehandelaar op dat er veel klachten ontstaan door onverdraagzaamheid, verschillende woonculturen en de vergrijzing van de bevolking.

De klachtenbehandelaar merkt dat als men uitlegt hoe de cultuur verschilt van de onze, de klagers meer begrip kunnen opbrengen voor de situatie. Het vergt tijd, maar het loont de moeite.

Het gros van de vergrijzende bevolking kan zich moeilijk aanpassen aan de snelle veranderende maatschappij.
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. De klachtenbehandelaar probeert altijd persoonlijk langs te gaan om de zaak toe te lichten, uitzonderlijk telefonisch.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Geen enkele uithuiszetting wegens leefbaarheidsproblemen.
Het aantal klachten is verminderd.
De klachtenbehandelaar heeft zijn extern netwerk kunnen uitbreiden.
15 van de 16 klachten zijn opgelost.

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

De klachtenbehandelaar zal blijven streven naar 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.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: De Vlashaard - Wevelgem
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: karel.maddens@devlashaard.be
Karel Maddens - directeur

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	15
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal (deels) gegronde klachten:	13

Aantal (deels) opgeloste klachten:	12

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018

De ontvangen klachten kunnen we indelen in volgende categorieën:

- **8 klachten i.v.m. burenruzies, lawaaioverlast buren of domiciliefraude**
- **3 individuele klachten m.b.t. mankementen aan de woning**
- **2 collectieve klachten i.v.m. structurele problemen woningen of appartementsgebouw**
- **1 klacht kandidaat-huurder m.b.t. aangevochten weigering van aanbod woning**
- **1 klacht kandidaat-huurder m.b.t. aangevochten weigering woning met repercussies op huurpremie**

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- **Gegronde klachten i.v.m. burenruzies, lawaaioverlast en domiciliefraude worden intensief opgevolgd door plaatsbezoeken, contact met wijkagent, globale aanpak domiciliefraude, oproep vredegerecht**
- **gegronde klachten m.b.t. mankementen woningen worden opgelost door interventie aannemers**
- **collectieve klachten m.b.t. structurele problemen aan gebouwen worden via globale renovatieprogramma's: condensproblemen, dakisolatie, opritten, … .aangepakt.**

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

- **Verdere inzet op plaatsbezoeken en rechtstreekse communicatie met de betrokken Personen**
- **collectieve aanpak van structurele problemen door in te zetten op globale renovatie-ingrepen: dak- en muurisolatie, vernieuwen opritten op wijkniveau, vervangingsbouwprogramma's voor woningen met gebrekkig comfort**

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: 4070 De Volkswoningen
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Melissa Bousard: melissa.bousard@devolkswoningen.be
Naam van de klachtencoördinator + emailadres:
Floris Verstuyft: floris.verstuyft@devolkswoningen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	19
Aantal ontvankelijke klachten:	18

Aantal (deels) gegronde klachten:	12

Aantal (deels) opgeloste klachten:	18

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

1) Defecte verwarmingsinstallatie – huurder heeft geen warm water en chauffage – de herstelling laat te lang op zich wachten.
→ Het probleem lag enerzijds aan het feit dat er een stuk besteld moest worden en anderzijds aan het feit dat de huurder nagenoeg onbereikbaar bleek te zijn toen de aannemer de werken wenste uit te voeren. Deze stond enkele malen voor een gesloten deur.
Het werk werd uiteindelijk uitgevoerd en de klacht afgehandeld.
Ontvankelijk, deels gegrond, opgelost

2) Klacht over domiciliefraude, met name het vermoedelijk onwettig inwonen van iemands zoon en schoondochter
→ De dame in kwestie bleek documenten van mantelzorg te kunnen voorleggen waarin staat dat haar zoon en schoondochter om medische redenen op regelmatige basis blijven overnachten
Ontvankelijk, ongegrond, opgelost

3) Klacht over buur: overlast honden (uitwerpselen, lawaai), nalatigheid onderhoud tuin en afsluiting
→ Buren hebben zelf hun opzeg gegeven en zijn naar de privémarkt gegaan.
Ontvankelijk, gegrond, opgelost

4) Lawaaioverlast door kinderfeestje
→ Bespreking met huurder dat ze in de toekomst hun buren vooraf dient te verwittigen als zij dergelijke feestjes in de gemeenschappelijke tuin organiseert
Ontvankelijk, deels gegrond, opgelost

5) Lawaaioverlast van buren
→ Gesprek met wijkagente en maatschappelijk assistent op kantoor
Ontvankelijk, deels gegrond, opgelost

6) Problematiek tussen 2 gezinnen met geweldpleging, racistische opmerkingen, onderhoud woning en tuin, onrechtmatige inwoning
→ Dossier is bekend bij politiediensten, dossier is in opvolging
Ontvankelijk, gegrond, deels opgelost

7) Klacht i.v.m. buren – overlast van hond (lawaai en uitwerpselen), verbale agressie, vandalisme, pesterijen, sluikstorten
→ Huisbezoek van maatschappelijk assistent
Ontvankelijk, gegrond, opgelost

8) Overlast met buren (lawaai en overhangende takken)
→ Bespreking met wijkagent + brief naar verantwoordelijke huurder
Ontvankelijk, gegrond, opgelost

9) Klacht i.v.m. doorrekenen kosten herstelling vuilwaterpomp
→ Kosten van de herstelling van de vuilwaterpomp werden doorgerekend aan de huurders zoals opgenomen staat in het Reglement Inwendige Orde – brief gestuurd naar de huurders die gezamenlijk klacht indienden
Ontvankelijk, ongegrond, opgelost

10) Bezorgdheid i.v.m. vrijkomen asbest tijdens afbraak van oude panden
→ Melding dat er het nodige gedaan werd om het vrijkomen van asbest te voorkomen – de leien werden ingespoten met een fixeermiddel, dit in samenspraak met de veiligheidscoördinator en conform het veiligheids- en gezondheidsplan.
Ontvankelijk, ongegrond, opgelost

11) Klacht i.v.m. de weigering voor het plaatsen van een tuinhuis/omheining
→ Brief gestuurd naar huurder, eveneens naar Ombudsdienst, momenteel gaat De Volkswoningen niet in op vragen voor het bijbouwen van constructies, minstens in afwachting van een eigen ZIEZO-boekje (voorjaar 2019)
Ontvankelijk, ongegrond, opgelost

12) Klacht gemeente Lede i.v.m. verloedering van 2 tuinen (onkruid)
→ Er werd een firma langs gestuurd om de 2 tuinen te onderhouden
Ontvankelijk, gegrond, opgelost

13) Klacht jegens schoonmaakploeg die niet kwam schoonmaken op voorziene datum
→ Contact met zaakvoerder van onderhoudsfirma – hun werknemer heeft geen datum of gegevens achtergelaten op de fiche in het appartement – de onderhoudsfirma maakte een creditnota op van 13 euro die verrekend zal worden in de huurlasten – ze vragen wel dat meldingen ten laatste de volgende werkdag aan hun worden gemeld om hierop betere controle uit te voeren – de huurder werd bericht van deze oplossing per brief
Ontvankelijk, gegrond, opgelost

14) Klacht i.v.m. schending van privacy door aannemer (zonder toestemming tuin betreden)
→ De aannemer betrad de tuin van de huurder omdat hij aan de gemeenschappelijke luifel van het appartementsgebouw diende te werken. De huurder was niet thuis en toen ze thuiskwam zag ze de aannemer in haar tuin.
→ Brief naar de aannemer dat hij ons vooraf dient te verwittigen als hij de tuin van mevrouw wenst te betreden zodat wij haar hiervan op de hoogte kunnen stellen
Ontvankelijk, gegrond, opgelost

15) Kandidaat voelt zich benadeeld omdat zijn eerdere wachttijd en jaren als huurder niet worden meegerekend in zijn dossier.
Een ex-huurder van onze maatschappij liet zijn woning over aan diens vrouw en kinderen.
Hij schrijft zich een jaar later in als kandidaat. Hij wenst aan te klagen dat er geen rekening mee wordt gehouden dat hij al eerder huurder was van onze maatschappij.
→ brief met uitleg omtrent wetgeving – hij heeft zelf schriftelijke opzeg gegeven van de huurovereenkomst
Ontvankelijk, ongegrond, opgelost

16) Klacht i.vm. doorrekenen plaatsen nieuwe wc-bril
Een huurder kreeg de kosten voor het plaatsen van een nieuwe wc-bril aangerekend en is hier niet mee akkoord.
→ Verwijzing naar Ziezo-boekje waarin vermeld staat dat deze kosten ten laste van de huurder zijn
Ontvankelijk, ongegrond, opgelost

17) Klacht i.v.m. lawaaihinder bovenburen
→ Gesprek met buren en maatschappelijk assistent – constructief gesprek waarin de betrokken partijen elkaar gevonden hebben
Ontvankelijk, gegrond, opgelost

18) Klacht van verschillende buren jegens privé-eigenaar die vroeger een woning bij ons huurde maar de woning inkocht
Ontvankelijk, gegrond, deels opgelost

→Gesprek maatschappelijk assistent – samen met Burgemeester – met buren en privé-eigenaar

Onontvankelijke klachten

1) Voederen van duiven op plat dak appartementsgebouw
   → geen bewijslast van wie dit doet, al eerder klacht ingediend
   Onontvankelijk

3. Concrete realisaties en voorstellen

Op de Raad Van Bestuur van 02 oktober 2018 werd de nieuwe klachten-en overlastprocedure voor De Volkswoningen goedgekeurd.
De Volkswoningen werkt sinds 02 oktober 2018 met een klachtencoördinator, Floris Verstuyft, en een klachtenbehandelaar, Melissa Bousard.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: De Woonbrug **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Vanhoof, ilse.vanhoof@dewoonbrug.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	3
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	1

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

- Klacht huurder via aangetekend schrijven: kitwerk achterzijde woning en correcte aanvullende bijlage op plaatsbeschrijving. Het kitwerk is nog een verantwoordelijkheid van de aannemer, die de gevelisolatie heeft geplaatst. Deze werd in gebreke gesteld. De aanvullende bijlage voor de plaatsbeschrijving werden toegevoegd doch de huurster meende dat dit niet voldoende was. Er zijn nog bijkomende foto's genomen en toegevoegd.
- Klacht huurder via aangetekend schrijven: vochtprobleem in woning tgv waterinsijpeling bij het nemen van een douche. Doordat enerzijds de oorzaak diende onderzocht te worden, de 10-jarige aansprakelijkheid van de aannemer nog mogelijks van toepassing was en de toegankelijkheid van de woning een probleem was, heeft de herstelling wat langer aangesleept.

13. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 uitvoering van de klachten m.b.t. herstellingen loopt moeizaam indien er beroep moet gedaan worden op de aansprakelijkheid van een externe aannemer. Voortaan worden deze sneller aangetekend ingebreke gesteld om de behandeltermijn trachten in te korten.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: De Zonnige Woonst
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Katrijn Cools – klachten@dezonnigewoonst.be – kunnenwejehelpen@dezonnigewoonst.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	8
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	4

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Eén klacht werd als onontvankelijk beschouwd omdat het een reparatie aan een garage betrof die nog nooit eerder gemeld was. Deze melding is verder via de reguliere kanalen behandeld en opgelost. De klachtenbehandelaar kwam hier verder niet in tussen.

3 klachten werden behandeld maar als ongegrond geregistreerd:

- 1 klacht over de berekening van de huurprijs:
  De betrokken huurder verwijst naar de buren die reeds over CV beschikken. De huurder zelf heeft hoge energiefactuur en vraagt hiervoor compensatie. In onze reactie hebben we toegelicht dat de basishuur van de woning van de buren niet dezelfde is als de gehuurde woning en de afwezigheid van CV verrekend is in de huurprijs. Daarnaast hebben we de planning tot plaatsing van CV toegelicht.
- Een huurder laat weten dat er een gerucht ging dat er zonder toestemming foto's werden genomen in de berging in de ondergrondse parking. Onze maatschappij is niet op de hoogte, dit was niet onze opdracht. We hebben de vraag tot waakzaamheid overgemaakt aan onze huisbewaarder, de huurder hierover geïnformeerd en gevraagd de bergingen steeds goed te sluiten.
- Een buurtbewoner is niet akkoord met de plaatsing van een bijenhotel op ons perceel. We hebben de werking en plaatsing ervan toegelicht.

Alle gemelde, gegronde of deels gegronde klachten uit 2018 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. Zo kunnen we goed peilen naar de situatie en naar de reactie van de betrokkene op onze beslissingen.

Kort overzicht van de inhoud van de (deels) gegronde klachten:

1 administratieve klacht

- Naar aanleiding van de afrekening van een waarborg bij een overleden, namen de erfgenamen contact over de aanrekening van reinigingskosten. De huurders hadden in de garage gekookt zonder afzuiging. Hierdoor was het aanwezige isomoplafond verontreinigd. Reeds bij de voorcontrole was er discussie over dit plafond. Dit dient omwille van het brandgevaar verwijderd te worden, maar kan niet ten laste worden gelegd van de huurder als er geen intredende plaatsbeschrijving is. Zo kan er immers niet aangetoond worden dat de huurder dit zelf geplaatst heeft. De vraag tot verwijdering door de huurder werd dus geannuleerd bij de voorcontrole.
  De erfgenamen argumenteerden bij afrekening dat gezien de geplande verwijdering van het plafond de reiniging overbodig is. We wonnen hierover verder juridisch advies in en beslisten om naar analogie met herhuisvesting, de kost niet aan te rekenen omwille van afbraak. De woning werd verder correct achter gelaten.

1 sociale klacht met betrekking tot de leefbaarheid

- We ontvingen van de huurders van één van onze wijken een gemeenschappelijke klacht over het gebruik van de binnentuin door niet-huurders met lawaaioverlast en vandalisme tot gevolg. Ook de bewoners van de sociale koopwoningen in de aanpalende straat namen contact omdat hen de toegang tot de binnentuin werd ontzegd door de huurders. Het dossier werd als 1 klacht behandeld. We zaten met enkele afgevaardigde huurders aan tafel om de problematiek en wensen te bespreken, hierbij was ook de huisbewaarder betrokken. Daarnaast hebben we ook de bewoners van de sociale koopwoningen uitgenodigd voor een gesprek. We kwamen niet tot een vergelijk en beslisten om tegemoet te komen aan de vraag van onze huurders om de tuin voor derden af te sluiten. Niet-huurders kunnen voortaan enkel op uitnodiging van een huurder of in overleg met de huisbewaarder gebruik maken van de binnentuin. We communiceerden dit aan alle huurders, aan de omwonenden en hingen ook een brief aan de poortjes. Na bekendmaking van deze beslissing,

ontvingen we geen reacties meer. De huisbewaarder liet weten dat de huurders erg tevreden zijn met de huidige regeling.

2 technische klachten

- Staat van de woning bij intrede
  Een nieuwe huurder was niet akkoord met onze beslissing om bepaalde werken niet uit te voeren bij aanvang van de huur (vernieuwing keuken en terras). Daarnaast bleven enkele beloofde herstellingen te lang aanslepen. We nodigden de huurder uit voor een gesprek en hebben alle problemen opgelijst. We lichtten toe waarom bepaalde zaken niet aangepakt werden. De uitvoering van de actiepunten op de lijst werden daarna mee opgevolgd. Het ontbreken van duidelijke communicatie bleek hier mee aan de basis van het ongenoegen te liggen.
- 1 klacht handelde over de een te lange behandeltermijn van een reparatie van een ketel en plaatsing van een inloopdouche ter vervanging van het bad. De ketel werd eerstdaags hersteld, de planning van de plaatsing van de inloopdouche werd verder toegelicht. De lange duurtijd van de herstelling van de ketel had te maken met een moeilijke communicatie tussen de aannemer en de huurder. Het contact liep met verschillende kinderen omdat de ouders zelf te beperkt Nederlands spreken.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Naar aanleiding van onze 90ste verjaardag gingen we met 90 huurders aan tafel in functie van een grootschalige tevredenheidsmeting. De resultaten waren erg positief en vormen een extra motivatie voor onze medewerkers om zich elke dag ten volle in te zetten voor onze klanten.
- We werkten een communicatieplan uit om al onze acties nog beter op elkaar af te stemmen.
- De medewerkers volgden een workshop 'nudging': hoe kunnen we met onze communicatie de vooropgestelde doelen beter bereiken.
- We streven naar een optimale aanspreekbaarheid in alle communicatie waarbij we zoveel mogelijk aansturen op persoonlijk contact. 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,... Onze medewerkers zijn ook vlot bereikbaar.
- In functie van een strikte opvolging van responstijden bij herstellingen, werken we steeds met een maandelijkse controle van de openstaande opdrachten en met een sms ter bevestiging van een opdracht aan onze huurders.
- 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 2018 hebben wij of een externe deskundige op deze manier 344 facturen ter plaatse gecontroleerd.

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

- We zijn gestart met de herwerking het reglement van inwendige orde met het oog op het gebruik van klare taal en visualisatie van de essentiële elementen. Daarnaast plannen we de opmaak van een huurmap ter begeleiding van onze huurders, dit ter opvolging van de huurmap van de provincie waarvoor de voorraad stilaan opraakt.
- Klachten bereiken ons hoofdzakelijk via e-mail (7 van 8). 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. We vormen deze nu om te naar kunnenwejehelpen@dezonnigewoonst.be. Dit om de negatieve connotatie van het woord 'klachten' te vermijden en te kiezen voor een meer constructieve naamgeving kiezen waarbij we benadrukken dat we steeds op zoek willen gaan naar een oplossing.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

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:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	6

Aantal (deels) opgeloste klachten:	6

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Twee klachten werden als onontvankelijk beschouwd, aangezien één klacht in strijd was met het geldend beleid en regelgeving. De andere technische klacht was een gevolg van acties door de huurder zelf. Uiteindelijk stelden beide huurders zich in regel.

Voor het jaar 2017 werden 6 klachten als ontvankelijk geregistreerd:

- 1 klacht ging over een betwisting van een kandidatendossier
- 3 klachten gingen over leefbaarheidsproblemen
- 1 klacht handelde over de gemeenschappelijke delen (overtreden reglement inwendige orde)
- 1 technische klacht

Voor deze laatste technische klacht is de behandeling ervan nog lopende.

Voor de klachten van zittende huurders komen er vier klachten vanuit Denderleeuw en 3 klachten vanuit Aalst.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Nieuw in de aanpak van het klachtenbeleid is het ontwerp van een klachtenformulier voor de 'sociale klachten – klachten inzake leefbaarheid en / of samenleven'.
Deze klachten werden vroeger vaak mondeling meegedeeld, waardoor de opvolging ervan niet altijd gegarandeerd kon worden en de klager er ook geen zicht op had of de klacht effectief behandeld werd. Het gebruik van een klachtenformulier zorgt voor een betere dossiervorming.
Elke klager die een sociale klacht indient, krijgt zo snel als mogelijk hierop per brief een 'ontvangst klachtenbrief' toegestuurd gekregen. In deze brief wordt toegelicht wat er specifiek met de klacht zal gebeuren. Afhankelijk van de klacht zelf wordt er een huisbezoek ingepland, schriftelijk aangemaand, de wijkagent … ingelicht. Maar de klager wordt ook schriftelijk geïnformeerd wanneer onze maatschappij zijn klacht niet zal behandelen, zoals bv. bij individuele burenruzies of bij politionele zaken.

Aangezien onze maatschappij opgebouwd is vanuit een frontoffice – backoffice structuur komen alle klachten voornamelijk eerst bij de frontoffice binnen. De frontoffice probeert hierbij om zoveel als mogelijk ook de telefonische sociale klachten, welke gemeld worden, via een klachtenformulier nogmaals te ontvangen. Teneinde een goede doorstroming te hebben tussen de balie en de sociale dienst, werd een overzichtstabel opgemaakt waarin alle telefonische meldingen genoteerd worden. Zowel de sociale dienst als de balie kunnen de door hen genomen acties verder aanvullen.

Om de leefbaarheidsproblemen in de wijk Hemelrijk te beantwoorden werd in 2017 reeds het samenwerkingsprotocol 'leefbaarheid Hemelrijk', tussen Gemeente en OCMW Denderleeuw, Politiezone Denderleeuw / Haaltert en onze maatschappij afgesloten. Aanvullend hierbij werd in oktober 2018 gestart met tweewekelijkse zitdagen in het ontmoetingshuis De Palaver, gelegen middenin de wijk Hemelrijk. Dit naar aanleiding van signalen van bewoners dat de drempel om naar het hoofdbureau te komen soms te groot is.
Communicatie over deze zitdagen verloopt via de huurderskrant en afzonderlijke briefwisseling van onze maatschappij, maar ook via gemeentelijke informatiekanalen.

Begin januari 2018 werd ook het samenwerkingsprotocol 'domiciliefraude' ondertekend door een heel aantal actoren uit Denderleeuw (Gemeente, Politie, SHM's, OCMW…). Vanuit een gezamenlijke gedragenheid en een gedeeld beroepsgeheim worden dossiers inzake fraude toegelicht en aangepakt. Ook hier vraagt onze maatschappij aan melders van fraudegevallen om dit op papier te zetten via het bovengenoemde klachtenformulier.

Voor Aalst bestond dergelijk samenwerkingsprotocol reeds jaren, al bleef dit door verandering in personeel bij de Lokale Politie Aalst vaak dode letter. Naar aanleiding van de komst van een nieuwe wijkagent op de wijk Rozendreef, nam in november 2018 onze maatschappij opnieuw contact op met de cel domiciliefraude van de Lokale Politie. Na een constructief gesprek werd een eerste sjabloon van samenwerkingsovereenkomst opgemaakt, welke klaarligt voor ondertekening in 2019. Dit samenwerkingsprotocol overstijgt de wijk Rozendreef en wordt toegepast op het hele patrimonium van onze maatschappij in Aalst. De tweewekelijkse zitdag in de wijk Rozendreef te Aalst is ook nog steeds van kracht en de communicatie met de wijkagent werd hernomen.

Het andere voornaamste luik van klachten omvatten de technische meldingen. Ook hier wordt er gewerkt met een 'technisch meldingsformulier' wat bij ontvangst op onze maatschappij een registratienummer krijgt. Elke melding wordt beantwoord per brief.
Vanuit de balie wordt ook een lijst bijgehouden van meldingen die door een aannemer te behandelen zijn (waarborgperiode). Aan de hand van klusdagen worden deze technische meldingen in groep aangepakt. De huurders worden hiervan ook door de balie verwittigd.
Vanuit de technische dienst wordt er maandelijks ook een rondgang georganiseerd waarbij onze werkman letterlijk alle gebouwen (kelders, zolders…) controleert en achtergelaten afval en inboedel meeneemt. Op deze manier hoopt onze maatschappij dat er een mentaliteitswijziging optreedt en huurders mee leren zorg dragen voor een gebouw.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

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	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal (deels) gegronde klachten:	0

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

n.v.t.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Vennootschap Eigen Dak
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nele De Coster, nele.decoster@eigendak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	5
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	3

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

In 2018 ontving onze maatschappij 5 klachten.
4 van deze klachten werden via brief gemeld, 1 klacht werd per mail overgemaakt.

80% van de klachten was ontvankelijk. Opnieuw stellen wij vast dat de gemelde klachten ontstaan vanuit burenruzies.
20% 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.

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.

Sedert eind 2017 beschikt onze maatschappij over een Facebookpagina. Ook via sociale media willen wij (kandidaat-)huurders informeren, bewonersparticipatie bevorderen en verantwoordelijkheidszin aanwakkeren.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

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:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	
Andere:	2

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Een huurder diende klacht in omdat zij al een aantal dagen geen warm water had in haar appartement. Wij antwoordden haar dat onze eigen technische dienst de dag van de melding al was langsgeweest, maar dat zij het probleem niet zelf konden oplossen. We hebben dit probleem dezelfde dag nog doorgegeven aan een externe aannemer, die ons beloofde om dit voor te nemen. We moesten na een aantal dagen vaststellen dat dit niet gebeurd was. Er werd terug contact opgenomen met de externe aannemer na de klacht van de huurder en de aannemer is diezelfde dag nog langsgeweest om het probleem op te lossen.

Twee andere huurders dienden klacht in over dezelfde huurder die hun buurman is. Er waren tal van problemen van leefbaarheid, nachtlawaai, sluikstort,... Na tal van huisbezoeken, afspraken met het OCMW en afspraken met de huurder en de ouders werd de situatie enkel maar erger. Er werd vanuit EGEH een gerechtelijke procedure opgestart voor de uithuiszetting, maar uiteindelijk werd er een wederzijds akkoord getekend voor de opzeg.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Er zijn enkele nieuwe realisaties in 2018. Daarnaast zorgden we zoals andere jaren voor een snelle reactie en een onmiddellijk persoonlijk contact met de huurder.

1. In 2018 ontwikkelden we een eigen website waarop er ook informatie staat over leefbaarheid en hoe je een klacht moet indienen.
2. EGEH ontwikkelde een informatieblad dat wordt meegegeven als we een huisbezoek inplannen naar aanleiding van een klacht. Hierop staan de stappen die we volgen (de procedure) zodat de huurder weet hoe dit in elkaar zit.

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

/

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Eigen Haard cvba **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elena Delbeke + elena.delbeke@eigenhaardzwevegem.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	19
Aantal ontvankelijke klachten:	19

Aantal (deels) gegronde klachten:	19

Aantal (deels) opgeloste klachten:	14

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Bijna alle behandelende klachten hebben betrekking op leefbaarheid (17 van de 19). De klachten werden opgelost door o.a. het uitvoeren van huisbezoeken, contacten met wijkagenten, gesprekken op bureel, bemiddelingsgesprekken, …
We ontvingen geen enkele anonieme klacht in 2018.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Huisbezoeken
- Gesprekken op bureel
- Versturen van brieven naar klagers en (mogelijke) veroorzakers.
- Telefonische contacten met klagers en (mogelijke) veroorzakers.
- Voldoende aandacht besteden aan nazorg.
- Samenwerkingsverband met politie
- Bemiddelingsgesprekken
- 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 Vredegerecht.

Hierdoor zijn er 14 van de 19 klachten opgelost:

[redacted] Klacht van [redacted]

Klacht gaat over *leefbaarheid.* Mevrouw klaagt over geluidsoverlast van bij haar buurvrouw (zoontje maakt lawaai).
Klacht werd opgelost door brief en gesprekken.

[redacted]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over geluidsoverlast en het gebruik van gemeenschappelijk water en elektriciteit.
Klacht werd opgelost door brieven en gesprekken.

[redacted]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over geluidsoverlast van zijn bovenburen.
Klacht werd opgelost door brief en huisbezoek.

[redacted]

Klacht gaat over *leefbaarheid.* Meneer klaagt over geluidsoverlast van de dochter van mevr. De Maerschalk.
Klacht werd opgelost door gesprek op bureel.

[redacted]

Klacht gaat over *onderhoud tuin.* Meneer klaagt over het vele onkruid in de tuin van dhr. Vandenhende.
Klacht werd nog niet opgelost.

- [redacted]
  Klacht gaat erover dat iemand het kraantje van de gemeenschappelijke berging openzet.
  Klacht werd opgelost door brief naar alle bewoners van blok 4.

[redacted]
  Klacht gaat over *leefbaarheid.* Mevrouw klaagt over de agressieve hond van de buur.
  Klacht werd opgelost door een huisbezoek [redacted].

- [redacted].
  Klacht gaat over *de administratie bij Eigen Haard.* Een vertrokken huurder die niet tevreden is over de afrekening van zijn huurwaarborg.
  Klacht werd opgelost door mailverkeer [redacted] omtrent de stappen die wij zetten in verband met de afrekening van zijn huurwaarborg.

- [redacted].
  Klacht gaat over *leefbaarheid.* Mevrouw klaagt over geluidsoverlast van haar buurvrouw.
  Klacht werd opgelost door huisbezoek [redacted].

- [redacted].
  Klacht gaat over *leefbaarheid.* Mevrouw klaagt over nachtlawaai van bij haar buren.
  Klacht werd opgelost doordat mevr. [redacted] haar klacht liet vallen.

- [redacted].
  Klacht gaat over *leefbaarheid.* Meneer klaagt over geluidsoverlast van zijn buren.
  Klacht werd opgelost door een huisbezoek bij de veroorzaker van de klachten.

[redacted]
  Klacht gaat over *leefbaarheid.* Mevrouw klaagt over geluidsoverlast van de kinderen van haar buren.
  Klacht werd opgelost door bezoek op bureel van [redacted]

[redacted]
  Klacht gaat over *leefbaarheid.* Meneer klaagt over geluidsoverlast en het agressieve gedrag van mevrouw.
  Klacht werd opgelost door een bemiddelingsgesprek [redacted], een medewerker van het OCMW en Eigen Haard.

[redacted]
  Klacht gaat over *leefbaarheid.* Meneer klaagt over geluidsoverlast van zijn buurvrouw.
  Klacht werd opgelost door gesprek tussen buren op eigen initiatief.

[redacted]
  Klacht gaat over *leefbaarheid.* Meneer klaagt over het abnormaal rijgedrag en verbale agressie [redacted].
  Klacht werd opgelost door telefoongesprekken met de veroorzaker.

[redacted]
  Klacht gaat over *leefbaarheid.* Mevrouw klaagt dat haar buurvouw haar regelmatig komt lastigvallen omdat ze voor overlast zou zorgen.
  Klacht werd nog niet opgelost.

[redacted]

Klacht gaat over *leefbaarheid.* Ze klagen over het gedrag van de buurvrouw. Ze zou hen stalken omdat ze voor geluidsoverlast zouden zorgen.
Klacht werd nog niet opgelost.

[redacted]

Klacht gaat over *leefbaarheid.* Mevrouw klaagt over geluidsoverlast van de buren.
Klacht werd nog niet opgelost.

[redacted]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over de blaffende hond van de buren.
Klacht werd nog niet opgelost.

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

We proberen in de toekomst de mensen vlugger samen te brengen. Dit is vooral nuttig bij geluidsoverlast, burenruzies,..
Als de buren al klachten hebben over elkaar, moet er onmiddellijk gepoogd worden om een bemiddelingsgesprek te organiseren met beide of meerdere buren. Afhankelijk van de situatie kan het ook relevant zijn om de wijkagent of andere partijen hierbij te betrekken.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Geelse Huisvesting **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: An Lambrechts – an.lambrechts@geelsehuisvesting.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	7
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	4

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

We hebben in 2018 7 klachten ontvangen.

FINANCIEEL	TECHNISCHE KLACHT	VERHURING
Huur / huurlasten Marktwaarden	Communicatie rond de melding Opbouw van de woning Herstellingen	Te klein wonen
/	• Niet akkoord dat er gras gezaaid wordt i.p.v. kiezels leggen • Stofschade na bezettingswerken • Problemen met warm water • Problemen met elektriciteit • Diverse technische meldingen	• Huurder is van mening dat zijn gezin te klein woont

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?

De samenwerking met de onderhoudsfirma voor de verwarmingsketels werd opgezegd mede naar aanleiding van de herhaaldelijke klachten van huurders. Er werd een andere firma aangesteld.

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

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: SHM GOED WONEN.RUPELSTREEK
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: VAN DEN HEUVEL WALTER
walter@gwrupel.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	8
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	6

Aantal (deels) opgeloste klachten:	6

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Drie klachten hadden te maken met herstellingen. Eén klacht bleek ongegrond en de andere twee klachten betroffen uitgevoerde werken door externe aannemers die niet correct bleken te zijn. Deze mankementen werden rechtgezet zodat de klacht opgelost werd.

Eén klacht ging over de aangerekende factuur bij verlaten van het pand. Na samenzitten met betrokken huurder en overlopen van de verschillende kosten werd een akkoord bereikt over de nog te betalen kosten.

Eén klacht ging over beschadiging van een haag van een aanpalende eigenaar tijdens omgevingswerken. Deze beschadiging wordt rechtgezet door de aannemer.

Eén klacht betrof de slechte werking van een lift. De lift werd toen hersteld.

Eén klacht ging over de aanrekening van een bedrag voor het verhuizen met de lift. Na onderzoek werd beslist dit bedrag niet aan te rekenen wegens onzekerheid over het juiste verloop van de gebeurtenissen.

Tenslotte was er nog een (ongegronde) klacht over een huurder die in een appartement (met drie slaapkamers) woont bij onze maatschappij en die een huis (met drie slaapkamers) wil toegewezen worden.

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.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: HABITARE+
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Dhr. Guido Lenaert
guido.lenaert@habitareplus.be of info@habitareplus.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	**Gegrond/deels gegrond**	2
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	**Opgelost/deels opgelost**	2
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:		

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

1) Onontvankelijk - Huurder klaagt opnieuw over de aangerekende onderhoudskosten, na het afboeken van een terugbetaling met deze openstaande factuur. Deze kosten zijn wel degelijk ten laste van de huurder. De werken werden uitgevoerd na vaststellingen van onze aannemer.

2) Deels gegrond - Een mutatie werd geweigerd ten gevolge van bestaande leefbaarheidsproblemen op het huidig adres en meerdere technische opmerkingen na een plaatsbezoek aan de huidige woning. De huurder werd bijkomend geïnformeerd over deze motivatie tot weigering.

3) Ongegrond - Kandidaat aanvaardt de schrapping uit het kandidaten-register niet. De procedure werd correct gevolgd.

4) Gegrond - Kandidaat werd geschrapt bij actualisatie. Kandidaat beweert geen actualisatiebrieven ontvangen te hebben. Wij kunnen de brieven voorleggen die verstuurd werden, echter gezien deze niet aangetekend werden verzonden, hebben wij geen zekerheid over de ontvangst.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Hacosi
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Leen Alloing, leen.alloing@hacosi.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	15
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal (deels) gegronde klachten:	11

Aantal (deels) opgeloste klachten:	11

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Klacht 1: gebrekkig onderhoud van de verhardingen binnen de gemeenschappelijke tuin en het uitblijven van de nodige snoeiwerken van een boom binnen deze tuin – gegrond

Bij nazicht van de kastanjeboom bleek duidelijk dat snoeiwerken aangewezen waren, deze werden dan ook uitgevoerd door een externe aannemer in opdracht van Hacosi.

Voorheen werd het onderhoud van het paadje in de gemeenschappelijke tuin (eigendom van Hacosi) uitgevoerd door Stad Hasselt. Op heden voert Stad Hasselt deze werken niet meer uit.

De onderhoudswerken inzake onkruidbestrijding werden uitgevoerd en standaard opgenomen in het jaarlijks onderhoud door de externe aannemer.

Klacht 2: niet-constructieve houding van medewerker om tot een oplossing te komen m.b.t. toegankelijkheid van het appartement n.a.v. de gewijzigde mobiliteitstoestand van de huurder - gegrond

Huurder woont in een seniorenappartement en gebruikt sinds kort een rollator, hierdoor heeft ze problemen om alleen de woonst te verlaten door de dubbele voordeur.

Aan telefoon was er geen oor naar voorstel van huurder om als mogelijke oplossing een haakje aan muur te bevestigen waardoor huurder tijd heeft om zich met rollator naar buiten te begeven en nadien de deur weer te sluiten.

Hacosi draagt klantvriendelijkheid/gerichtheid hoog in het vaandel en betreurt de stugge houding van onze medewerker tijdens het telefoongesprek.

Er werd een ketting aangebracht aan de muur waarachter de deurklink kan gehangen worden, zodat de huurder terug in de gelegenheid is om zonder hulp van derden zich naar buiten te begeven.

Klacht 3: niet-neutrale houding van medewerker Hacosi in burengeschil, alsook het niet uitvoeren van een geformuleerde technische opmerking aangaande het appartement dat de huurder huurt– deels gegrond

Huurder geeft aan dat medewerker van Hacosi in burengeschil steeds partij trekt voor de andere huurder in het geschil.

Naar aanleiding van de klacht legde de klachtenbehandelaar een huisbezoek af bij de huurder. Tijdens het huisbezoek lichtte de klachtenbehandelaar de rol van Hacosi toe bij problemen tussen buren, hierdoor heeft de huurder een beter zicht op de inspanningen die Hacosi leverde in het dossier. Hacosi organiseerde enkele sessies van burenbemiddeling. De huurder gaf tijdens het klachtenonderzoek aan dat hij burenbemiddeling niet meer opportuun acht en begrip heeft voor de inspanningen die Hacosi leverde in het burengeschil.

De herstellingswerken na het vochtprobleem in de living moest nog door de aannemer hersteld worden.

Klacht 4: aanhoudende vocht- en schimmelproblemen en het niet uitvoeren van technische herstellingen/acties om dit probleem op te lossen – ongegrond

Hacosi voerde in het verleden reeds controles uit inzake het vocht- en schimmelprobleem in de woning. Bij meerdere van deze controles werd er vastgesteld dat de huurder de woonst onvoldoende verwarmt, onvoldoende ventileert, er condens is op de ramen, de huurder overal in de woonst was te drogen hangt en tochthonden voor de deur plaatst.

De huurder is verantwoordelijk om de woonst te onderhouden als een goede huisvader, hieronder wordt ook verstaan het voldoende verluchten van de woonst om vocht- en schimmelproblemen te vermijden. Tijdens eerdere huisbezoeken gaf onze medewerker informatie omtrent het correct verluchten en verwarmen van de woning.

Klacht 5: het niet-uitvoeren van de nodige herstellingswerken langs het dakraam in de collectieve traphal van het appartementsgebouw – gegrond.

Voor een lek op de bovenverdieping in de trappenhal is een aannemer langs geweest om herstellingen uit te voeren. Tijdens de laatste interventie werd er langs het dakraam een gat gemaakt om beter zicht te hebben op en het kunnen herstellen van het lek.

Naar aanleiding van de klacht legde de klachtenbehandelaar een plaatsbezoek af in de desbetreffende trappenhal. Hier werd vastgesteld dat herstellingswerken nodig zijn aan het dakraam in de collectieve traphal.

Er werd opdracht gegeven aan een externe aannemer voor het uitvoeren van de herstellingen aan het dakraam.

Klacht 6: huurder is niet akkoord met eindbeoordeling Hacosi inzake het onderhoud van de woning – ongegrond

Bij controles onderhoud door Hacosi wordt een beoordeling opgesteld, die o.a. gebruikt wordt bij het verder opvolgen van het onderhoudsdossier.

De beoordeling in het dossier van deze huurder was dat de woning slecht onderhouden is, terwijl de huurder aangeeft dat tijdens het controlebezoek slechts enkele kleine opmerkingen werden geformuleerd.

Naar aanleiding van de klacht van de huurder legde de klachtenbehandelaar een onaangekondigd huisbezoek af bij de huurder, nadat de huurder niet aanwezig was bij een eerder aangekondigd huisbezoek door de sociale dienst.

Tijdens het huisbezoek werd vastgesteld dat er nog veel rommel was opgestapeld op de binnenkoer en ook het onderhoud van de woning niet optimaal was.

Er werd met de huurder afgesproken dat ze in de toekomst onze sociaal werkster toegang zal verlenen tot de woonst, waarbij ze tegen het volgende huisbezoek extra aandacht zou besteden aan het onderhoud van bepaalde delen van de woonst.

Tijdens het huisbezoek legde de klachtenbehandelaar ook de rol uit van de sociale dienst.

Klacht 7: werken die nog dienen uitgevoerd te worden in de woonst waardoor het niet mogelijk was om bij aanvang huurovereenkomst het appartement te bewonen – gegrond

Door onvoorziene omstandigheden waren niet alle werken afgerond op aanvangsdatum van het huurcontract waardoor inhuis niet mogelijk was. Aangezien de huurder pas na enkele dagen over warm water beschikte werd hier een compensatie voorzien in de huur.

Klacht 8: niet uitgevoerde tuinwerken bij inhuis in woning – deels gegrond

Naar aanleiding van de klacht omtrent de niet uitgevoerde tuinwerken bij inhuis legde de klachtenbehandelaar een huisbezoek af bij de huurder.

De tuinwerken waren nog bezig op het ogenblik dat de sleutels van de woning overhandigd werden. Dit was enkele dagen voor aanvangsdatum huurcontract. De verharding die de vorige huurder had aangebracht zonder toestemming werd verwijderd en er werd terug gras ingezaaid, deze werken waren tijdig afgerond

Tijdens het huisbezoek van de klachtenbehandelaar meldde de huurder een aantal technische mankementen aan de woonst oa.:

- lekkende dakgoot vooraan en achteraan de woning
- radiatoren boven die niet voldoende warm worden, alsook een probleem met thermostaat (springt pas aan bij 30°)
- raam van badkamer dat niet meer sluit wegens ontbreken van slot
- ontbreken van een handvat aan de achterdeur
- syfonput voor het huis dewelke niet voldoende is afgesloten en geuroverlast veroorzaakt
- oude lichtknoppen/schakelaars en stopcontacten, elektriciteit die uitvalt bij opzetten van meerdere apparaten
- loshangende plinten in de living
- toestand deuren benedenverdieping van bij aanvang van de huurovereenkomst

Cofely is ondertussen langsgeweest voor het nazicht van de thermostaat en de radiatoren boven dewelke niet voldoende warm werden. De technieker ontluchtte alle radiatoren waardoor de radiatoren nu voldoende warmte geven.

Er werd opdracht gegeven aan een externe dakwerker om de nodige herstellingen aan de dakgoten uit te voeren.

Voor de herstelling van het raam in de badkamer, de loshangende plinten in living, plaatsen van handvat op deur naar tuin, nazicht van syfonput werd een afspraak ingepland met onze techniekers.

De externe electricien, Datelec nam telefonisch contact met hen op voor het maken van een afspraak voor nazicht van de electriciteitskast en het vervangen van de lichtknoppen/schakelaars en stopcontacten.

Volgende items werden vervangen in de woonst:

- binnendeuren beneden (toilet, kelder, gang naar living, living naar keuken)
- radiator in keuken

De huurder stelde tijdens het huisbezoek ook vragen omtrent de woningen die Hacosi openbaar verkoopt en de mogelijkheid tot lenen. Deze informatie werd meegedeeld en een folder met informatie over de Vlaamse Woonlening werd nagestuurd.

Klacht 9: te lange behandelingstermijn en niet uitvoering van door huurder geformuleerde technische opmerkingen aangaande de woning – gegrond

Naar aanleiding van de klacht legde de klachtenbehandelaar een huisbezoek af bij de huurder.

Het plaatsen van de omheining en het herstellen van het garagedak was op dat ogenblik reeds uitgevoerd door een externe aannemer in opdracht van Hacosi.

Het terras aan de woning werd oor de vorige huurder geplaatst en is geen standaardconstructie. Bij controle werd vastgesteld dat de huidige toestand van het terras niet in orde is. Hacosi zorgt voor herstel van terras in oorspronkelijke staat.

In de vloermatkader zijn door vorige huurder tegels geplaatst, hierdoor is er werking op de rondliggende tegels waardoor de deur moeilijker opent en sluit. De tegels worden verwijderd uit de vloermatkader en omliggende tegels worden nagekeken.

Klacht 10: niet goed poetsen door kuisfirma – deels gegrond

Naar aanleiding van de klacht legde de klachtenbehandelaar meerdere plaatsbezoeken af ter controle van het poetsen.

De interne verantwoordelijke van de gemeenschappelijke delen deed een eerste controle van de poetswerken. Hier werd vastgesteld dat de liftkooi niet voldoende gepoetst was, er waren nog vingerafdrukken aanwezig op de liftdeur. Deze bemerkingen werden overgemaakt aan de poetsfirma met de vraag hiervoor extra aandacht te hebben tijdens de poetsbeurten.

Nadien werd in aanwezigheid van de verantwoordelijke van de poetsfirma door de klachtenbehandelaar een plaatsbezoek uitgevoerd, alsook nadien nog een eigen controle, telkens op de dag van het poetsen.

Hierbij werd steeds vastgesteld dat de poetswerken naar behoren werden uitgevoerd.

Klacht 11: niet of niet goed uitvoeren van aangevraagde herstellingen binnen het appartement en appartementsblok – ongegrond

Er wordt volgens de huurder door de postbode al eens post verkeerd ingestoken omwille van de volgens de melder foutieve busnummers. De huis- en busnummers zijn correct aangebracht, dit zijn de officiële busnummers zoals toegewezen door Stad Hasselt.

Het feit dat de voordeur blijft hangen en hierdoor storing is op de bellen komt door het verkeerd gebruik van de voordeur. Er is speciaal voor geopteerd in deze appartementsblok om automatische deuren te voorzien (specifieke mindervalideappartementen in project), echter worden deze door sommige huurders verkeerd gebruikt waardoor deze ontregeld raakt. We hebben nogmaals alle bewoners aangeschreven met de vraag de deur niet open te spannen, niet onnodig te trekken of duwen, aangezien de deur zich vanzelf terug sluit. Wij hopen dat alle bewoners deze raad goed opvolgen zodat dit probleem zich in de toekomst niet meer voordoet.

Inzake de lift heeft de firma geen onregelmatigheden kunnen vaststellen. Indien de lift in de toekomst niet werkt kan de huurder tijdens de kantooruren contact opnemen met Hacosi. Buiten de kantooruren raden wij hem aan de liftfirma te verwittigen.

Voor de garagepoort werd de firma gevraagd een extra controle te doen van het besturingssysteem. Bij een vorige controle hebben ze vastgesteld dat bewoners de poort ontgrendelen en dus loskoppelen van de motor. In dezelfde brief als hierboven vermeld, werd ook nogmaals de medewerking gevraagd aan alle bewoners om de garagepoort enkel te bedienen met de sleutel of drukknop in de garage.

De afdeling Woonprojecten neemt contact op met huurder om een oplossing te zoeken voor de tegels die stuk zijn in het appartement.

Klacht 12: plafondwerken die bij start huurovereenkomst nog dienden te worden uitgevoerd – gegrond

Werken aan plafond in slaapkamer dienden nog door aannemer te worden uitgevoerd. Na aandringen werd tijdens het klachtenonderzoek de herstelling uitgevoerd door de aannemer.

Klacht 13: plafondwerken die bij start huurovereenkomst nog dienden te worden uitgevoerd – gegrond

Werken aan plafond dienden nog door aannemer te worden uitgevoerd. Na aandringen werd tijdens het klachtenonderzoek de herstelling uitgevoerd door de aannemer.

Klacht 14: gevraagde herstellingen aan slaapkamermuur werden niet uitgevoerd – gegrond

Werken aan muur in slaapkamer dienden nog door aannemer te worden uitgevoerd. De herstelling werd tijdens het klachtenonderzoek uitgevoerd door de aannemer.

Klacht 15: huurder gaat niet akkoord met toewijzing van een vrijgekomen garage – ongegrond

Het verloop van de toewijzing van de vrijgekomen garage werd nagekeken. Deze verliep op de juiste manier.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

In het najaar van 2018 werd er een vervolg gebreid aan het traject klantentevredenheid met een vervolgopleiding 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, oa. met een trainingsacteur. 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.

In onze klantencontacten staan ook de 10 belangrijkste aandachtspunten centraal dewelke zijn opgenomen in onze fiche 'Bij Hacosi komen de klanten altijd van rechts'.

De medewerkres van Hacosi volgden een opleiding time-management, waarbij de medewerkers oa. tools kregen aangereikt om hun mails/ toebedeelde taken gestructureerd uit te voeren. Een goed time-management is belangrijk om er mee voor te zorgen dat de klanten tijdig een antwoord op hun vragen ontvangen.

In 2019 wordt er een vervolgopleiding georganiseerd inzake time-management waarbij het toebedelen en afwerken van taken binnen Office 365 verder wordt uitgewerkt binnen alle afdelingen van Hacosi.

Voor herstellingen aan vrijgekomen panden alvorens terug te verhuren is een aanbesteding uitgeschreven waarbij het de bedoeling is om grondige renovaties aan één en dezelfde aannemer te kunnen uitbesteden. Dit om meer grip te hebben op het tijdig klaar zijn van de woningen in tegenstelling tot aparte bestellingen van verschillende onderdelen van de woonst (sanitair, vloeren, keukens, …) op dit ogenblik.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: CVBA Helpt Elkander
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: ann.goerlandt@helpt-elkander.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	4

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Er werden in 2018 in totaal 6 klachten ontvangen. Dit loopt ongeveer gelijk met het aantal klachten in 2017. De klachten waren ook dit jaar allemaal van technische aard.
Voor de dienst verhuring waren er 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 geringe aantal klachten zorgt er voor dat er niet onmiddellijk conclusies kunnen getrokken worden. Wel valt te vermelden dat Helpt Elkander in 2018 een samenwerking met Samenlevingsopbouw voor een periode van 6 maand is aangegaan, teneinde een extern advies te bekomen over op welke wijze er verder aan participatie kan worden gewerkt.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: CVBA HULP IN WONINGNOOD
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Karolien Sercu
info@hiwberlare.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	9
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	8

Aantal (deels) opgeloste klachten:	7

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

De gemiddelde doorlooptijd van de klachten is 18,4 dagen. Dit is de periode waarop de klacht werd afgehandeld.

Onderverdeling klachten:

- Leefbaarheid: 3
- Sociaal: 3
- Sluikstorten: 2

Zoals de vorige jaren bevinden de klachten zich voornamelijk in de categorie leefbaarheid en sociaal. Ze hebben voornamelijk te maken met ongepast gedrag, onverdraagzaamheid tussen de huurders en sociale fraude.
Er werden geen klachten op technisch vlak geregistreerd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- **Leefbaarheid:**
  Er wordt een individueel bezoek gebracht aan klager(s) en veroorzakers(s) waarin gepoogd wordt om te bemiddelen.
  In geval een individueel gesprek niet mogelijk is, wordt een gesprek georganiseerd tussen de klager(s) en de veroorzaker(s). Meestal worden hierin concrete afspraken gemaakt.
  In een volgende instantie worden betrokkenen doorgestuurd naar het Vredegerecht

- **Sociale fraude:**
  Na vaststelling door politie wordt overgegaan tot:
  - **opzeg huurcontract in geval van vaststelling niet bewoning;**
  - **regularisatie dossier en terugvordering onterecht genoten sociale korting.**

- **Sluikstorten:**
  Veroorzaker wordt aangemaand alles te verwijderen binnen vooropgestelde periode. De situatie wordt strikt opgevolgd via controle ter plaatse.

De klachtenbehandeling, procedure en klachtenformulier zijn vermeld op de website.
Er is een vlotte bereikbaarheid van de klager naar CVBA Hulp in Woningnood toe.

- **7 van de 9 klachten ontvingen we rechtstreeks van de burger via brief, mail of bezoek aan het kantoor.**
- **2 klachten ontvingen we via georganiseerd middenveld (wijkagent).**

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

Via de aanwerving van een nieuw personeelslid in maatschappelijk werk kunnen de klachten meer van nabij en korter opgevolgd worden.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij !Mpuls **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sonny Ghesquière – info@wm-impuls.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	1

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

De klacht ging over technische problemen (vocht) in de woning.
Er kon geen akkoord gemaakt worden tussen de huurder, de woonmaatschappij en de aannemer.
Begin 2019 kon wel een akkoord bereikt 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?

We proberen vooraf te anticiperen op klachten. We doen dit via huisbezoeken. Deze worden gedaan door de mensen van onze Sociale Dienst en onze Technische Dienst.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

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	10
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal (deels) gegronde klachten:	3

Aantal (deels) opgeloste klachten:	3

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.
De KBM ontving in totaal 10 klachten waarvan 7 ontvankelijk.
De klachten zijn behandeld binnen de gestelde termijn.

4 ongegronde klachten
3 gegronde klachten, opgelost
3 onontvankelijke klachten

Van de 4 ongegronde klachten gingen er 2 over de weigering van een aanbod bij toewijzing van een sociale huurwoning. De aangehaalde redenen werden ongegrond verklaard. Eén ongegronde klacht had te maken met de langdurige wachttijd voor een sociale huurwoning. Er werden geen onregelmatigheden in het dossier vastgesteld. Eén ongegronde klacht had te maken met de val van de moeder van een huurster over een drempel in de woning. Hier werd geen abnormaliteiten vastgesteld en werd de klacht ook door de verzekeringsmaatschappij afgewezen.

Wat de 3 gegronde klachten betreft die ondertussen opgelost werken: 1 terechte klacht ging over de langdurige wachttijd voor een herstelling, 1 terechte klacht ging over renovatiewerken die langer duurden dan gepland. De aannemer die deze werken uitvoerde werd in gebreke gesteld Eén gegronde klacht had betrekking op het feit dat een kandidaat-huurster haar brieven m.b.t. de actualisatie niet ontvangen zou hebben (gewone zending). Hierdoor werd ze geschrapt uit het inschrijvingsregister der kandidaat-huurders De toezichthouder besliste om het ingediende verhaal gegrond te verklaren waarbij de KBM besliste om de nodige documenten van de actualisatie opnieuw te bezorgen aan de kandidaat-huurder.

De 3 onontvankelijke klachten hadden ook te maken met de schrapping als kandidaat-huurder en werden ontvankelijk verklaard omdat het verhaal veel te laat was 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?

Geen specifieke realisaties.

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

Huidige werkwijze verder zetten en optimaliseren.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Kempisch Tehuis
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Wouter Van Mierloo
Wouter.vanmierloo@cvkt.Be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal (deels) gegronde klachten:	0

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

In 2018 zijn er geen officiële 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.

Toch heeft de klachtenbehandelaar een aantal mensen ontvangen. Na het geven van de nodige informatie of doorverwijzing, wensten zij echter geen officiële klacht in te dienen en de normale weg binnen de organisatie te volgen. Dit ging uitsluitend over technische vragen die door onze technische dienst werden opgevangen.

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

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: **Kleine Landeigendom cvba** Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Dupont Francis** **francis.dupont@kleinelandeigendom.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	8
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	4

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

De 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.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

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	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
Aantal niet gegronde klachten:	1

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

- Een kandidaat-koper werd geschrapt omdat hij niet reageerde op de briefwisseling. Kandidaat-koper blijkt onder bewindvoering te staan. De bewindvoerder vroeg om de schrapping teniet te doen. Afdeling Toezicht werd gecontacteerd en de vertegenwoordiger van de desbetreffende gemeente. De schrapping werd teniet gedaan.
- Ventilatie werd in vraag gesteld door enkele kopers van sociale koopwoningen. Aannemer en architect zijn ter plaatse geweest en er was geen spoor van schimmelvorming terug te vinden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Landwaarts cvba
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Joyce Bosschaert / info@landwaarts.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	11
Aantal ontvankelijke klachten:	11

Aantal (deels) gegronde klachten:	0

Aantal (deels) opgeloste klachten:	11

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

In totaal zijn er 11 klachten binnengekomen. Deze bleken allemaal om uiteenlopende redenen ongegrond te zijn.

De ongegronde klachten handelden over:

-Landwaarts plant boom in tuin van reeds aangekochte sociale koopwoning
-Gebreken sociale koopwoning
-Herstellingswerken sociale koopwoning
-Te lange wachttijd terugbetaling aktekosten
-Verlies van inschrijvingsgeld
-Niet-solvabel genoeg om sociale lening aan te vragen
-Terugstorten van betaalde waarborg en dossierkost
-Onkruid op verkaveling
-Gebarsten dakpannen sociale koopwoning aangekocht in 2006

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?

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: MAASLANDSHUIS CVBA SO **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elsy Beckers: elsy.beckers@maaslandshuis.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	7
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	4

Aantal (deels) opgeloste klachten:	6

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

1) In eerste instantie kwam de klacht via de huurder maar hij kon zich niet vinden in het antwoord waarna hij zich tot "Toezicht" richtte. De dienst "Toezicht" heeft vervolgens contact met ons opgenomen omtrent zijn toegewezen woongelegenheid en gebreken aan het appartement volgens de huurder.
2) Hoge afrekening waterverbruik door probleem pomp van de regenwaterput. Alle partijen hebben toegevingen gedaan waardoor het voor elk in orde is.
3) Via poetsvrouw van huurder klacht over bovenbuurvrouw. Meegedeeld dat wij omtrent de GDPR regeling geen info aan de poetsvrouw mogen meedelen. In dit geval kon men niet kijken of een oplossing mogelijk was omdat we erna niets meer hebben vernomen.
4) Huurders van een blok klagen over een andere huurder alsook over de externe poetsfirma. Wij hebben de betrokken huurder aangesproken als ook de poetsfirma.
5) Huurder heeft via de ombudsdienst een klacht neergelegd omdat hij een appartement zou hebben toegewezen waarvoor hij niet op de lijst stond. Echter heeft hij zijn keuze op een gegeven moment wel uitgebreid tot die bepaalde wijk.
6) Poetsvrouwen van externe poetsfirma zijn uitgescholden door een huurder. Wij hebben de huurder hierover aangesproken.
7) Klacht van eigenaar over externe groendienst: bladeren die in de tuin van eigenaar zouden zijn terecht gekomen. Eigenaar roept op de mannen en deze zouden haar uitgescholden hebben. Wij hebben de externe firma gecontacteerd die vervolgens de werkmannen heeft aangesproken hierover. Er is woordenwisseling geweest, maar zeker geen scheldwoorden gebruikt.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Voornamelijk bemiddeld gewerkt om te komen tot een oplossing die voor alle partijen aanvaardbaar is.

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

Aangegeven dat men best rechtstreeks contact met onze dienst dient op te nemen wanneer er klachten/discussies zijn met externe firma's.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Maatschappij voor de Huisvesting van het kanton Heist o/d Berg **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Stijn Wyns – sw@hkh.vlaanderen**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	2

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

1) Een huurder is niet tevreden over de nieuwe huurprijsberekening.
   Zij vonden de huurprijs niet in verhouding met hun gezinsinkomen.
   De partner had 3 jaar geleden een belastbaar inkomen, maar huidig kreeg hij een inkomensvervangende tegemoetkoming.
   Bij de nieuwe huurprijsberekening bezorgden we een begeleidende brief met informatie o.a. wanneer de huurprijs kan aangepast worden.
   We hebben het gezin persoonlijk geïnformeerd hoe zij hun huidig inkomen moeten bewijzen voor een herberekening van de huur.
   Na het bezorgen van hun huidig inkomen, hebben we de huurprijs kunnen aanpassen aan hun huidig gezinsinkomen.
   Zij zijn nu op de hoogte dat zij de komende 3 jaar telkens hun huidig inkomen moeten bewijzen.

2) Een koper is niet tevreden met de ondergrondse staanplaats die bij het koopappartement hoort.
   Wij hebben deze koper op voorhand goed geïnformeerd en heeft het appartement en de staanplaats in de ondergrondse garage uitgebreid mogen bezichtigen.
   Nu vraagt de koper een 'schadevergoeding'.
   Onze Raad van Bestuur vindt dat ze hier niet op in kan gaan omdat de koper op voorhand goed is geïnformeerd.
   We hebben ook een andere staanplaats voorgesteld, maar hierop wenste de koper niet in te gaan.
   Deze klacht is nog steeds lopende omdat dit een juridisch vervolg heeft gekregen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 de nieuwe huurprijsberekening bezorgen we steeds een begeleidende brief met o.a. informatie over de mogelijkheid om de huurprijs te laten herberekenen op basis van het huidig inkomen.
   In onze nieuwsbrief van januari besteden we ook aandacht wanneer de huurprijs kan aangepast worden. Zo worden onze huurders langs deze weg ook geïnformeerd.

2) /

Vragenlijst voor het verslag 2018

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: cvba MIJN HUIS

Totaal aantal klachten:		16
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	16
	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:		16
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	11
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	5
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	9
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	5
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	6

Aantal klachten volgens de drager	brief:	13
	mail:	2
	telefoon:	1
	fax:	0
	bezoek:	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	12
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	4

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

ANDERE

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

DOMICILIEFRAUDE

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	2

LEEFBAARHEID

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	4
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	deels opgelost:	1
	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:	3

ONDERHOUD

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	1
	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:	1

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij:
Nieuw Dak CVBA
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Sophie Colson – sophie.colson@nieuwdak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	36
Aantal ontvankelijke klachten:	36

Aantal (deels) gegronde klachten:	13

Aantal (deels) opgeloste klachten:	36

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

De klachten in 2018 zijn voornamelijk van technische en/of communicatieve aard. 3 klachten gingen over het werk van een externe aannemer, waarbij Nieuw Dak de aannemers in kwestie heeft aangemaand om zijn actie/werk te verbeteren.

Door meer persoonlijke interactie met de persoon met een klacht, konden we vaak de oorzaak van de klacht goed achterhalen en bespreekbaar maken. Zo kwamen we vaak tot een gesprek waarbij de huurder zich gehoord voelde. Ondanks een positief of negatief antwoord op de klacht, slaagden we er zo toch in om met een goed gevoel af te sluiten en gelijkaardige situaties in de toekomst te vermijden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Dankzij de gevolgde opleiding in november 2017 over 'Klachtencommunicatie', konden we vanaf dan en gedurende 2018 onze klachten nog beter analyseren en met de nodige zorg en aandacht een antwoord geven zodat de goede relatie met onze klant gegarandeerd blijft.

Wanneer de klacht binnenkomt, laten we meteen weten dat we dit gaan onderzoeken en zo snel mogelijk een antwoord geven. Op basis van het wekelijks overleg over de klachten bespreken we de gegrondheid en houden we een uitgebreid document bij voor het klachtenbeheer.

We merken dat persoonlijke uitleg, op maat en in duidelijke taal vaak van groot belang is om de situatie juist te schetsen. Waar nodig, nodigen we de persoon met de klacht persoonlijk uit of geven we extra toelichting via de telefoon.
Klachten blijven een leerschool voor ons als organisatie, waarbij we mogelijke verbeterpunten signaleren en aanpakken.

In 2019 plannen we nog een extra vorming rond duidelijke taal, zowel gesproken als geschreven, en op maat van onze doelgroep. Dit kan de klachtencommunicatie alleen maar ten goede komen.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

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	5
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal (deels) gegronde klachten:	2

Aantal (deels) opgeloste klachten:	5

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

- Twee dossiers ikv huurprijsherziening:

  In de loop van 2018 zijn er twee huurders die klacht ingediend hebben bij de toezichthouder met de mededeling dat de herziening van hun huurprijs niet correct zou verlopen zijn.
  Beide klachten werden ongegrond verklaard en onze SHM handelde dus volgens de wetgeving.

- Petitie in een wijk:

  Een 15 -tal bewoners uit één wijk organiseerden een petitie tegen een gezin (moeder en dochter) dat sinds enkele maanden nieuw in de wijk is en de buurt in rep en roer zou zetten.

  Alle ondertekenaars van de petitie kregen een brief met de uitleg van onze procedure alsook met de vraag wie bereid was om rond de tafel te zitten om via burenbemiddeling tot een oplossing te komen.

  Geen enkele buur was bereid tot een gesprek. Slechts één buur wou enkel met ons in gesprek gaan om duidelijke afspraken te maken voor wat betreft het samenleven in hun appartementsblok. Dit leverde weinig resultaat op.

  Onze maatschappij nodigde moeder en dochter daarom uit tot een gesprek om enerzijds hun verhaal te aanhoren en anderzijds ook om duidelijke afspraken te maken ikv hun huurovereenkomst en de bijhorende proefperiode. Omdat er na de gestelde termijn geen verbetering was en de klachten bleven binnenstromen (via buren en politie) werden de desbetreffende bewoners opgeroepen om te verschijnen voor het Vredegerecht.

  De Vrederechter besliste om opnieuw te evalueren in de loop van 2019.

- Klacht ivm een technisch probleem in een appartementsgebouw:

  Twee bewoners waren ontevreden over de kwaliteit van de uitgevoerde werken bij een herstelling door een aannemer aan de afvoerbuizen in een appartementsblok. Zij waren ook van oordeel dat het te lang duurde vooraleer de juiste acties ondernomen werden. De herstellingen werden twee dagen na hun klacht uitgevoerd en beide huurders waren tevreden over de snelheid waarmee we gereageerd hebben.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 van de sociale huisvestingsmaatschappij besproken.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: SHM Ons Dak, Maaseik
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Sandra Paas, sandra.paas@onsdak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	1

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Klacht A:
Eigenaar van een koopwoning is ontevreden over Ons Dak, politie en stad omdat te weinig gedaan wordt rond aanslepende overlast van jongeren in de wijk. Nochtans is er sedert het ontstaan van de woonwijk enkele jaren geleden, door politie, stad en Ons Dak intens en voortdurend samen gewerkt om aan de feitelijke overlast te werken, met wisselend resultaat. De overlast wordt veroorzaakt door jongeren van in en van buiten de woonwijk. Ons Dak is finaal niet bevoegd om op te treden tegen overlast op openbaar domein. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond.

Klacht B:
Eigenaar van een vroegere huurwoning van Ons Dak leeft in onmin met zijn buren.
Eerstelijnsbemiddeling door Ons Dak heeft niet tot resultaat geleid. Daarover is de eigenaar ontevreden.
De eigenaar werd doorverwezen naar de buurtbemiddelaar van de stad, desgevallend naar de vrederechter.
De klacht is ontvankelijk en niet opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Nieuwe klachtenbehandelaar: Sandra Paas – sandra.paas@onsdak.be

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

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Ons Onderdak Ieper
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Isabelle Meersseman – isabelle.meersseman@onsonderdak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	1

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Klacht 1: klacht ten aanzien van medewerker van Ons Onderdak.

Een huurder, ingeschreven voor een mutatie naar een grotere woning, formuleerde een klacht wegens het onheus behandeld te zijn door een medewerker van Ons Onderdak. De collega was, volgens de klager, te ver gegaan in de beoordeling van hun gezinssituatie.
Na onderzoek door de klachtenbehandelaar werd de klacht als gegrond gezien en werden verontschuldigingen in naam van Ons Onderdak uitgesproken tav. de betrokken huurders. De medewerker wenst in een goede verstandhouding te blijven omgaan met betrokkenen.

Ondertussen is het gezin uitgebreid met een kindje en kon een mutatie wegens rationele bezetting naar een grotere woning doorgaan.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? De medewerker van Ons Onderdak werd aangemaand om in het vervolg beter te letten op haar uitspraken.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?
Blijvende aandacht schenken om klantvriendelijk om te gaan met onze klanten, ondanks de soms vrij stresserende situaties.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Sociaal Wonen arro Leuven
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: (Sinds 15/10/2018): Kevin Agten kagten@swleuven.be

1. Cijfergegevens

Het aantal klachten dat we voor 2018 rapporteren, ligt een heel stuk lager dan de voorbije jaren. Waar we de voorbije jaren niet alleen klachten jegens SWaL, maar ook burengeschillen, domiciliefraude, pesterijen, enz. opnamen in dit overzicht, beslisten we om dit voor 2018 niet meer te doen. De cases niet opgenomen in dit overzicht gaan over huurders en worden behandeld binnen onze sociale werking.
Hieronder vindt u dus enkel een overzicht van de klachten gericht tegen SWaL, volgens het klachtendecreet.

	Aantal
Totaal aantal klachten	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	4

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

- Vraag tot het annuleren van een weigering van een kandidaat huurder.
  Deze kandidaat is ingeschreven bij SWaL sinds 2011. Per schrijven van 5/2/2018 en 9/2/2018 kreeg zij telkens een aanbod voor een woning met 3 slaapkamers (geschikt voor max. 5 personen) in Tielt-Winge. Zij is alleenstaande met 4 kinderen ten laste. Mevrouw weigerde beide woningen. Bijgevolg kreeg zij na de Raad van Bestuur van 29/03/2018 een eerste weigering achter haar naam. Als reactie kreeg zij van Wonen-Vlaanderen een brief die haar meldde dat door deze weigering de huurpremie werd geschrapt. Mevrouw richt een schrijven aan SWaL met de vraag de eerste weigering ongedaan te maken zodat zij alsnog de huurpremie kan ontvangen. Zij voert aan als argument dat zij niet de intentie had om te weigeren maar dat 3 slaapkamers voor haar gezinssituatie toch te klein blijkt te zijn. Zij heeft 4 kinderen van 19, 18, 15 en 11 jaar. De kinderen samen op een slaapkamer leggen is daarom geen optie meer. Zij bezorgt ons tevens een nieuwe keuzelijst waarop zij enkel nog kiest voor woningen met 4 of 5 slaapkamers. Mevrouw is alleenstaande en heeft een beperkt inkomen. Hierdoor is haar financiële situatie al moeilijk. De ontvangst van de huurpremie helpt haar de moeilijke situatie iets te vergemakkelijken.
  De Raad van Bestuur gaat akkoord om de schrapping ongedaan te maken aangezien de (weliswaar laattijdige) motivering van de weigering aanvaardbaar is en mevrouw onmiddellijk de nodige stappen heeft genomen om haar inschrijving aan te passen en in orde te maken.

- De begroeiing op een berm waarvan SWal eigenaar is, zorgt voor onkruid-"overlast" achteraan in de achtertuinen van de naburige eigenaars.
  Deze oude klacht is opnieuw geuit door één van deze naburige eigenaars op datum van 14 mei 2018. Hierop hebben wij gereageerd met een extra onderhoudsbeurt en een foto-reportage die bevestigd werd door de Vlaamse Ombudsdienst [redacted].
  Op 23 juli hebben we met een aantal buurtbewoners ter plaatse vergaderd over de ruimere problematiek van de waterhuishouding en het onderhoud van de berm en hiervan werd een verslag opgemaakt.
  Dus de onderhoudsbeurten liggen bij deze vast. Het grotere probleem van het onderhoud van de berm (kappen van bomen en bereikbaarheid achtertuinen) wordt op korte termijn door de directie van SWaL verder behandeld met het nieuwe gemeentebestuur. De problematiek van de waterhuishouding wordt opgenomen en opgevolgd door de gemeente.

- Op 18 oktober 2018 kregen we een klacht van niet-huurder binnen over één van onze huursters. De boom die in de voortuin van onze huurder staat hangt over de eigendom van haar buurvrouw, zorgt voor veel bladafval en neemt ook al het zonlicht weg in haar living en voor de eventuele plaatsing van zonnepanelen. Het tweede deel van deze klacht, was dus gericht aan SWaL aangezien de boom reeds aanwezig was voor onze huurder de woning betrok.
  SWaL gaat ter plaatse kijken en spreekt af met de huurder dat de boom gesnoeid moet worden en het bladafval moet opgeruimd worden. SWaL stelt voor de buurvrouw te contacteren en haar dit compromis voor te stellen. Wanneer we dit, blijkt het compromis echter niet voldoende voor de buurvrouw. Zij heeft een gesprek gehad met de energieconsulent van Stad Leuven en deze heeft haar de boodschap gegeven dat zonnepanelen enkel voordelig zijn indien de boom 'verplicht' verwijderd wordt i.f.v. genoeg zonlicht. Ze vraagt de onmiddellijke verwijdering van de boom en dreigt, indien dit niet gebeurt, met gerechtelijke stappen.
  Na contact met de energieconsulent blijkt dat SWaL niet verplicht is de boom te verwijderen aangezien deze volledig reglementair staat en reeds aanwezig was. Na een nieuw plaatsbezoek half november blijkt de boom voldoende bijgesnoeid. Met dit gegeven wordt opnieuw telefonisch contact opgenomen met de buurvrouw. Zij krijgt de formele boodschap dat de boom goed onderhouden zal worden door onze huurster en dat SWaL hierop zal toezien, zodat haar woning voldoende lichtinval heeft. De boom verwijderen, zal SWaL echter niet doen aangezien wij hier niet bij wet toe verplicht zijn. We raden haar tevens af om geen onnodige gerechtelijke kosten te doen aangezien dit hoogstwaarschijnlijk niets zal uithalen.
  De buurvrouw kan zich uiteindelijk vinden in het compromis maar nodigt ons wel uit om in de lente de boom en het licht dat deze boom wegneemt opnieuw te komen evalueren.

- Op 23 november 2018 kregen we een aangetekend schrijven van de syndicus van de algemene delen van 74 koopwoningen die door SWaL werden verkocht.
  Ze beweren dat we onvoldoende gevolg geven aan de vragen en opmerkingen van de kopers. Tot op 18/10/2018 hebben we steeds alle problemen constructief aangepakt, maar vanaf dan hebben we beslist dat we nog alleen problemen kunnen oplossen die onder de term 'verborgen gebrek' behoren of vallen onder de 10-jarige aansprakelijkheid.
  Concreet gaan we op twee vragen niet in. Er was een verstopping bij 1 woning. Een ontstopper is dit komen oplossen en heeft geconcludeerd dat er bochten van 90° zijn gebruikt. Dit is een veronderstelling, maar is helemaal niet bevestigd d.m.v. een cameraonderzoek. Zij vragen ons dat we dit verder onderzoeken en dit oplossen. Het is niet aan ons om dit aan te tonen en het is op zich ook niet verboden om bochten van 90° te gebruiken. Hun tweede vraag is om iets te doen aan de plas die zich vormt voor de lift op verdieping -1. Dit is beperkt van omvang en is pas gemeld na drie jaar, daarenboven is dit ook geen gebrek, maar louter vervelend te noemen.
  Tenslotte stellen ze de algemene vraag om tegemoet te komen aan de herstellingskosten naar aanleiding van vochtproblemen. Slechts 1 woning komt hiervoor in aanmerking aangezien we hier gezegd hebben dat het probleem is opgelost en dat de muur geschilderd kan worden. De overige vochtproblemen waren enkel op muren die geprimerd waren. Tot op heden hebben we geen enkel concreet schrijven gekregen met de vraag tot terugbetaling van eventuele kosten.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

We bekijken elke klacht geval per geval, maar houden vast aan onze klachtenprocedure. We kijken met een open blik naar elke klacht en proberen steeds tot een compromis te komen, mits goedkeuring van onze Raad van Bestuur.

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

Onze klachtenprocedure zal in 2019 geëvalueerd en geoptimaliseerd worden. Het SWaL-team krijgt een opfrissing van onze klachtenprocedure en klachten zullen vanaf januari 2019 genoteerd worden in de formele klachtenmodule (opgesteld volgens het klachtendecreet) van Sociopack, ons softwaresysteem voor facilitair beheer.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

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	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	0

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

In 2018 mocht de maatschappij twee klachten ontvangen. Beide klachten werden ongegrond verklaard.

Een eerste klacht werd geformuleerd door de koper van een woning gelegen te Zoersel, [redacted] Deze klacht was niet geheel duidelijk doch de maatschappij heeft de klacht beschouwd als betrekking hebbende op het verloop van het gesprek dat op 26 juni 2018 heeft plaats gehad met de projectcoördinator van onze maatschappij. De maatschappij heeft deze klacht niet gegrond verklaard gezien juist de koper tijdens het gesprek agressief is geworden en intimiderend gedrag heeft vertoond.

De tweede klacht is ons toegekomen via de Vlaamse Ombudsdienst en werd neergelegd door een koper van de woning te Malle. De klacht betrof het aanslepen van herstellingen aan de door haar gekochte woning. Deze klacht werd ongegrond verklaard gezien de uitvoering van de herstellingswerken – ook aan de overige woningen van het project [redacted] – steeds werd opgevolgd en ook nu nog wordt opgevolgd door onze maatschappij.

De klachten werden allen voorgelegd en besproken op de Raad van Bestuur en afgehandeld conform de interne klachtenprocedure.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Vivendo
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Veerle De Groof, veerle.degroof@vivendo.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	14
Aantal ontvankelijke klachten:	14

Aantal (deels) gegronde klachten:	10

Aantal (deels) opgeloste klachten:	14

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

- 12 technische klachten
  - 4 dossiers waren ongegrond
  - vooral algemene technische problemen en vochtproblemen
  - allen nagekeken, herstellingen werden uitgevoerd of er werd opdracht gegeven
  - in 1 dossier werd huurcompensatie gegeven
  - in 1 dossier is de algemeen directeur bij de huurder langs gegaan om de nodige vaststellingen te doen
- 1 klacht voor de dienst Huurders
  - opmerking over gebruik van het woord 'gehandicapte' bij documenten die gegenereerd worden vanuit Sociopack. Sociopack wil dit niet aanpassen aangezien een werkgroep destijds beslist heeft dat dit woord mag gebruikt worden en omdat het Kaderbesluit Sociale Huur ook over 'gehandicapt' spreekt. Dit werd gemeld aan zowel VMSW als VVH.
- 1 klacht voor de dienst Kandidaat-huurders
  - gemeld dat info enkel aan derden mag meegedeeld worden indien de kandidaat-huurder hiervoor expliciet toestemming geeft

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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.
Gefaseerde renovatie.
We werken 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.
Gedurende 3 jaar een medewerker van Samenlevingsopbouw in dienst die parttime meewerkt om de bewonersparticipatie binnen de werking van Vivendo te vergroten.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: cvba-so Volkshaard **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kathleen Mous –** Kathleen.mous@volkshaard.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	81
Aantal ontvankelijke klachten:	81

Aantal (deels) gegronde klachten:	65

Aantal (deels) opgeloste klachten:	49

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

19 klachten zijn van Technische aard en hebben voornamelijk betrekking op: de te lange behandeltermijn voor herstellingen.

De **29 klachten van Sociale aard** zijn allemaal te herleiden tot samenlevingsproblemen, klachten over leefbaarheid (burenruzies, geluidsoverlast van spelende kinderen) maar ook onderhoud van de tuin.

De **2 klachten** aan het adres van **de dienst Boekhouding en Financiën** hadden betrekking op de afrekening van het waterverbruik of de huurlasten.

De **15 klachten** van de dienst Projecten waren grotendeels te herleiden tot klachten m.b.t. woonprojecten waarbij er een geschil is met de aannemer en de noodzakelijke herstellingen niet onmiddellijk worden aangepakt door de aannemer of schade die ontstaat ten gevolge van de werkzaamheden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 langsgegaan 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 **table**t waarop alle herstelopdrachten terug te vinden zijn. Werkbonnen 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 vlug het merk en type kan vastgesteld van bv. een verwarmingsketel waardoor wisselstukken onmiddellijk kunnen besteld worden en de behandelingstermijn kan ingekort worden.
Tenslotte wordt vanaf 2018 aan de werkopdrachten een **prioriteitscode** toegekend waardoor de meeste dringende herstellingen eerst worden uitgevoerd. Aan alle werkopdrachten wordt een termijn van uitvoering gekoppeld en deze wordt ook strikt gemonitord.

Wanneer vastgesteld wordt dat een aantal bewoners van een bepaald woonproject vragen hebben m.b.t. de **afrekening van de huurlasten** wordt door de maatschappij een **infosessie** georganiseerd waarop alle bewoners worden uitgenodigd. In aanwezigheid van de directie en de diensthoofden wordt een toelichting gegeven hoe de afrekening tot stand is gekomen.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Sociale huisvestingsmaatschappij

Kleine Landeigendom het Volk

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Kathleen Mous
Kathleen.Mous@volkshaard.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	**6**
Aantal ontvankelijke klachten:	**6**

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid		**Aantal**
	Gegrond/deels gegrond	**2**
	ongegrond	**4**

Aantal klachten volgens mate van oplossing		**Aantal**
	Opgelost/deels opgelost	**2**
	Onopgelost	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten		
Te lange behandeltermijn:		**2**

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.
Beide klachten hadden betrekking op kleine technische defecten aan de koopwoning die inmiddels hersteld zijn.

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

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

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:	18
Aantal ontvankelijke klachten:	13

Aantal (deels) gegronde klachten:	5

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

- In 2018 waren er 18 klachten waarvan 13 ontvankelijk.
- Van de 13 ontvankelijke klachten waren 5 gegrond of deels gegrond.
- Van de 5 gegronde of deels gegronde klachten zijn er 3 opgelost, 1 deels opgelost en 1 klacht van 31/10 is nog in behandeling.

- Van de 5 gegronde of deels gegronde klachten werden volgende ombudsnormen geschonden:
  - Te lange behandeltermijn:
    - Herstelling van cv-ketel.
    - Gebreken woning bij oplevering (2 klachten).
  - Niet correcte beslissing:
    - Vochtprobleem in woning.
  - Ontoereikende informatieverstrekking:
    - Informatie over plaats in het register van kandidaat-huurders.

- 2 gelijkaardige klachten vallen op door een erg lange behandeltermijn. Het betreft bij beide klachten de uitvoering of herstelling van gebreken bij oplevering van een nieuwbouwwoning, in ene in de

[redacted] en de andere in de [redacted]. Er was hierbij een wachttijd van 1 jaar en een wachttijd van 7 maanden. De uitvoering van de 2de klacht is nog in afwachting. Ondanks Volkshuisvesting afhankelijk is van de verantwoordelijke aannemer voor de uitvoering van gebreken aan de woning, bij voorlopige oplevering, is het wenselijk dat er meer wordt ingezet om de termijnen van uitvoering zo kort mogelijk te houden.

- 9 van de 18 klachten (de helft) had betrekking op de dienstverlening voor de kandidaat-huurders. Ondanks hiervan maar 1 klacht gegrond was, is het nuttig om, bij het nastreven van een optimale dienstverlening, stil te staan hoe het aantal klachten hierbij kan verminderd worden. Niet zo zeer de informatieverstrekking maar vooral het tekort aan begrip, het tekort aan luisterbereidheid, het te vlug afbreken van het gesprek, waren vaak de onderliggende oorzaken.

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 werkbonnen 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 werkbonnen. In 2017 waren er nog 8 gegronde klachten, in 2018 waren het er 4. Het aantal gegronde klachten is dus met de helft gedaald, op een jaar tijd.

In 2018 konden de 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 konden krijgen. Deze manier van werken werd positief geëvalueerd door alle diensten en er werden geen rechtstreekse klachten door de klanten ingediend.

Door een gemengd team van medewerkers van de technische en de sociale dienst werden huisbezoeken afgelegd om ter plaatse meldingen van ongeschikte woningen te onderzoeken. Hierdoor worden zowel de huurdersverplichtingen als de verhuurdersverplichtingen besproken. Bij ernstige situaties, met verhuurdersverplichtingen, werden de huurders geherhuisvest.

Tijdens preventieve huisbezoeken ontvangen huurders een woonmeter van Volkshuisvesting met toelichting over ventileren van de woning. De woonmeter geeft de luchtvochtigheid en temperatuur weer en helpt de huurder om bewust om te verluchten.

Het optimaliseren van de klantvriendelijkheid via een tijdelijke projectgroep.

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

Meer inzetten op klantgerichte dienstverlening bij kandidaat-huurders. Opleiding' omgaan met verbale agressie' kan hierbij helpen en was reeds bij de vorige klachtenrapportering aangevraagd.

Herhuisvesten van huurders die in ongeschikte woningen wonen.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: CVBA Volkswelzijn **Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Veerle Pauwels – veerle.pauwels@volkswelzijn.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:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: (bewijslast verzending)	

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

We hebben in 2018 weinig klachten ontvangen.

- 1 klacht ivm de toestand van de woning door een kandidaat-huurder. De kandidaat-huurder wilde zijn huurpremie niet verliezen en diende klacht in. Het appartement was echter in orde. Ook toezicht heeft het dossier afgesloten na het zien van de foto's.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

In 2018 hebben we geen veranderingen aangebracht. De lopende procedures worden opgevolgd.

NR	Type klacht	Beschrijving klacht	Datum klacht	Ontvanke-lijkheid	doorgegeven aan	opmerkingen + ev. datum herstelling
1	herstellingen	boiler lekt	3/01/2018	ja	aannemer	
2	herstellingen	zinkput buiten verzakt	5/01/2018	nee	aannemer	Voorlopige oplevering 20/12/2007
3	herstellingen	ketel valt uit wegens drukverlies	5/01/2018	ja	aannemer	
4	vochtprobleem	vocht langs vast deel schuifraam bovenaan	6/01/2018	ja	aannemer en architect	herhalingsklacht
5	vochtprobleem	vochtig pleisterwerk meterkot en slaapkamer	1/02/2018	ja	aannemer	herhalingsklacht, eerste klacht 08-03-2016
6	herstellingen	badkraan defect	7/12/2017	nee	aannemer	vraag om toch te laten herstellen door aannemer
7	vochtprobleem	lekkage via dakkoepel	5/02/2018	ja	aannemer	
8	vochtprobleem	vochtvlek in slaapkamer	8/02/2018	ja	aannemer en architect	herhalingsklacht, eerste klacht 08-03-2016
9	vochtprobleem	roest aan de ramen, plafond staat open, koepel roest en lekt	22/02/2018	ja	aannemer	
10	herstellingen	leien komen los	23/02/2018	nee	aannemer	stormschade: aan te geven aan verzekering
11	herstellingen	pleisterwerk losgekomen	26/02/2018	ja	aannemer	herhalingsklacht, nooit hersteld
12	vochtprobleem	vochtinfiltratie via bovenzijde raam	30/04/2018	ja	aannemer en architect	
13	vochtprobleem	lekkage dak	30/04/2018	ja	aannemer	via verzekering koper
14	herstellingen	compressievat defect, radiator kapot	4/06/2018	nee		
15	vochtprobleem	eerdere herstelling van afvoerbuis lost probleem niet op	6/06/2018	ja	aannemer	
16	herstellingen	defecte voordeur	6/06/2018	nee	aannemer	
17	herstellingen	regenwaterpomp defect	26/06/2018	nee		
18	herstellingen	vochtige muren toilet	26/06/2018			bijkomende info aan koper gevraagd (ventilatie testen)
19	herstellingen	teveel speling op glas tussen raam	29/06/2018	nee	aannemer en architect	mag geen verband houden met te smalle glaslatten
20	herstellingen	roestplekken op pleisterwerk	29/06/2018	nee	aannemer en architect	mag geen verband houden met te smalle glaslatten
21	herstellingen	pleisterwerk plafond gevallen in grote slaapkamer	2/07/2018	ja	iedereen	juridische procedure lopend
22	herstellingen	lekkage aan bad	19/07/2018	nee	aannemer	
23	vochtprobleem	vochtprobleem tussen slk en badk, geurhinder niet opgelost	3/10/2018	ja	aannemer	probleem gedetecteerd via lekdetectie
24	vochtprobleem	vochtprobleem in traphal	26/10/2018	ja	aannemer	
25	vochtprobleem	lekkage dak	6/11/2018	ja	aannemer	douche was niet afgekit
26	vochtprobleem	lekkage achter bad thv woonkamer	15/11/2018	ja	aannemer	
27	vochtprobleem	lekkage in nachthal thv plafond	19/12/2018	ja	dakwerker, architect	
28	vochtprobleem	vochtprobleem keuken	21/12/2018	ja	aannemer	herhalingsklacht na eerdere herstelling

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij:
Waasse Landmaatschappij
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Ellen De Wilde
ellen.dewilde@waasselandmaatschappij.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal (deels) gegronde klachten:	0

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Wij hebben niets van klachten binnen gekregen via de Vlaamse Ombudsdienst in 2018.

Behalve de gewoonlijke meldingen naar aanleiding van de werfopvolging, zijn er geen klachten doorgegeven door onze kopers of kandidaat-kopers.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Er zijn geen klachten binnen gekomen in 2018. De meldingen naar aanleiding van de werfopvolging, werden meteen doorgegeven aan de betreffende aannemer en architect.
De eventuele herstellingen werden zo snel mogelijk uitgevoerd.

We proberen om de klachten en meldingen op een gestructureerde en efficiënte manier te verwerken.

Indien nodig zal er bijgestuurd worden om tot een oplossing van de klachten en meldingen te komen en eventuele verbeteringen in de communicatie. Hiervoor zullen alle mogelijke kanalen worden ingezet.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: WoninGent
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Gery Smismans, gery.smismans@woningent.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	166
Aantal ontvankelijke klachten:	166

Aantal (deels) gegronde klachten:	54

Aantal (deels) opgeloste klachten:	166

2. Klachtenbeeld 2018

Detailanalyse

Eerste/tweede meldingen

- 44 klachten betroffen een eerste melding bij de klachtenbehandelaar van WoninGent
- 107 klachten zijn werkelijke klachten in de enge betekenis van het woord, dus tweede meldingen.

7 klachten bereikten ons via de Vlaamse Ombudsdienst

Ontvangen op	Antwoord op	Status	Gegrondheid	Termijn	Meer informatie
1/03/2018	5/03/2018	Opgelost	Gegrond	4	Technische problematiek
11/04/2018	11/04/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Stand van zaken
19/03/2018	19/03/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Technische problematiek
14/03/2018	14/03/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Technische problematiek
30/03/2018	30/03/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
9/08/2018	9/08/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Stand van zaken
21/09/2018	1/10/2018	Opgelost	Ongegrond	9	Technische problematiek

30 klachten bereikten ons via de Gentse Ombudsdienst

Ontvangen op	Antwoord op	Status	Gegrondheid	Termijn	Meer informatie
5/01/2018	5/01/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
23/01/2018	23/01/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Stand van zaken
10/01/2018	10/01/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
24/01/2018	24/01/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Technische problematiek
11/01/2018	11/01/2018	Opgelost	Gegrond	1	Stand van zaken
31/01/2018	31/01/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
23/02/2018	23/02/2018	Opgelost	Gegrond	1	Stand van zaken
2/03/2018	2/03/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
23/02/2018	6/03/2018	Opgelost	Ongegrond	11	Technische problematiek
23/02/2018	23/02/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Technische problematiek
2/03/2018	2/03/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
2/02/2018	2/02/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
5/03/2018	5/03/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Overlast
16/03/2018	16/03/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Stand van zaken
19/03/2018	19/03/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
6/04/2018	6/04/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Technische problematiek
21/02/2018	21/02/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
22/02/2018	22/02/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
15/01/2018	15/01/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
14/03/2018	14/03/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
20/02/2018	20/02/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
26/01/2018	20/02/2018	Opgelost	Gegrond	25	Technische problematiek
29/06/2018	26/07/2018	opgelost	ongegrond	27	Technische problematiek
18/04/2018	19/04/2018	opgelost	ongegrond	1	Technische problematiek
5/06/2018	20/06/2018	opgelost	ongegrond	15	Technische problematiek
14/07/2018	14/07/2018	opgelost	ongegrond	1	Technische problematiek
19/11/2018	26/11/2018	Opgelost	Gegrond	7	Technische problematiek
16/08/2018	21/08/2018	Opgelost	Ongegrond	5	Technische problematiek
13/09/2018	27/09/2018	Opgelost	Gegrond	14	Technische problematiek
17/07/2018	23/07/2018	Opgelost	Gegrond	6	Technische problematiek

26 klachten bereikten ons via een professioneel kanaal (kabinet, OCMW, maatschappelijk werker, advocaat, ...)

Ontvangen op	Antwoord op	Status	Gegrondheid	Termijn	Meer informatie
9/01/2018	10/01/2018	Opgelost	Gegrond	1	Stand van zaken
16/01/2018	16/01/2018	Opgelost	Gegrond	1	Stand van zaken

17/01/2018	17/01/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
23/01/2018	23/01/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Stand van zaken
2/02/2018	2/02/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Stand van zaken
12/01/2018	12/01/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Stand van zaken
1/02/2018	1/02/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
2/02/2018	2/02/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
1/02/2018	1/02/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
8/02/2018	8/02/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
20/02/2018	20/02/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
18/01/2018	19/01/2018	Opgelost	Gegrond	2	Technische problematiek
8/02/2018	8/02/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Overlast
5/04/2018	5/04/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
15/03/2018	15/03/2018	Opgelost	Gegrond	1	Betwisting afrekening
6/04/2018	6/04/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
17/03/2018	19/03/2018	Opgelost	Gegrond	2	Technische problematiek
9/04/2018	9/04/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
13/03/2018	13/03/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
20/03/2018	20/03/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
22/02/2018	23/02/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
30/03/2018	30/03/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Technische problematiek
10/10/2018	11/10/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
23/04/2018	25/04/2018	opgelost	Gegrond	2	Technische problematiek
3/08/2018	3/08/2018	Opgelost	Gegrond	1	Technische problematiek
19/06/2018	24/09/2018	Opgelost	Ongegrond	5	Technische problematiek

Wat betreft de **termijn van afsluiten** van een klacht: dit is soms onduidelijk, de data waarop we ons baseren is vatbaar voor interpretatie. Wat bijvoorbeeld met een klacht die is afgewerkt (het onderwerp van de klacht werd behandeld) maar voor de kwalificatie van de klacht vraagt de ombudsdienst nog bijkomende gegevens op: een kopie van een brief, een uittreksel uit een document dat moet worden opgevraagd bij, bijvoorbeeld, de VMSW. Het is vooral met de Gentse Ombudsdienst een veel voorkomend fenomeen.

Is een **klacht gegrond of ongegrond**? Vaak is ook dit voor interpretatie vatbaar. In feite kan je elke klacht als gegrond beschouwen. Als de klager valse verwachtingen heeft, of op basis van een onvolledige kennis van de zaken een klacht indient, dan zien we dat ook als een kans om meer en beter te informeren, zodat een volgende klacht, zelfs ongegrond, kan vermeden worden.

Onderwerp van de klachten tweede melding

- Klachten betreffende de technische staat van de woning of het gemeenschappelijke deel: 44
- Klachten betreffende herstelfacturen 37
- Klachten betreffende afrekeningen 19
- Klachten betreffende overlast (van een buur of in de gemeenschappelijke ruimte) 4
- Klachten betreffende de manier waarop WoninGent zijn (kandidaat)huurders informeert 3

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
- 2018: 166 klachten, waarvan 98 gegrond

Het absolute aantal klachten in 2018 ligt in de lijn van voorgaande jaren.
Na de stijging vorig jaar van het aantal gegronde klachten (door oa een verandering in de criteria die we hanteren voor categorisering van de klachten) zien we in 2018 een daling van het aantal gegronde klachten.

De klachtenregistratie is binnen WoninGent inmiddels een stabiel proces geworden, en de mailbox waar (kandidaat)huurders

een klacht kunnen indienen geniet inmiddels voldoende bekendheid, zowel bij professionele netwerkpartners als bij huurders en kandidaat-huurders. Dezelfde mailbox wordt ook gebruikt als 'one stop shop' voor alle vragen die aan WoninGent kunnen gesteld worden en de aflijning van klachten in deze inkomende stroom berichten is in 2018 weer wat scherper geworden. In dit rapport nemen we zoals naar gewoonte alle meldingen mee, zijn het nu eerste of tweedelijnsmeldingen.

In 2019 heeft WoninGent zich voorgenomen de klachtenprocedure verder te gaan professionaliseren.
Beheer van klachten zou (voorwaardelijke wijs, dit is nog in onderzoek!) worden overgenomen door een cel binnen de afdeling Interne Werking, een cel die eerder ondersteunende diensten biedt en weinig operationele taken opneemt. Vandaag zit klachtenbeheer binnen de operationele werking en voor de huurder is het nodig dat een meer onafhankelijke partij binnen WoninGent de klachten behandelt. Verder zal deze cel ook een bemiddelingsbevoegdheid krijgen en neemt zij ook de verzoeningsgeschillen voor de vrederechter op. Deze bemiddelende stap zit vandaag ook al in het proces, maar het is eerder een ad hoc beslissing om al dan niet bemiddeling op te starten met deze of gene indiener van een klacht. Een meer uniforme aanpak uitbouwen in 2019 is onze prioriteit en een volgende stap in de professionalisering van onze klachtenbehandeling.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Midden 2018 trokken we al conclusies uit onze klachtenstatistieken en volgende acties werden opgenomen in ons jaarplan 2019.

- **Oprichting van een klachtenbehandeling cel die nauw zal samenwerken met de juridische dienst. WoninGent zet sinds 2018 in op verzoeningszittingen voor de vrederechter, met succes. Het is de bedoeling om een werkelijke, systematische bemiddelende stap te voorzien in het proces.**
- **Ons papieren huurdersblad zal aangevuld worden met een digitale poot, die zal toelaten sneller onze huurders te informeren. Door kort op de bal te spelen hopen we het aantal gevallen waarin huurdersverwachtingen niet overeenkomen met ons aanbod inzake dienstverlening sneller te kunnen corrigeren.**
- **De website zal verder uitgebouwd worden, het indienen van een klacht zal transparanter worden voor de huurder.**
- **De software gebruikt voor facturatie zal grondig worden bijgestuurd.**
- **Het uitvoeren van technische herstellingen: de technische diensten van WoninGent ('Gebouwenwerking') ondergingen in 2018 een aantal grote veranderingen. Niet alleen werd de software volledig vernieuwd, de operationele ploegen werden ook anders georganiseerd zodat er een gebiedsgerichte werking tot stand kwam. Dit jaar gaan we hard werken aan de datakwaliteit van deze nieuwe software. Ook de kwaliteit van het geleverde werk zal beter worden gecontroleerd, met de aanstelling van een verantwoordelijke kwaliteit binnen Gebouwenwerking.**

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. In 2018 hebben we gewerkt aan de processen die achter deze melding via de website liggen. In 2019 gaan we deze functionaliteit van onze website verder uitbouwen, zodat huurders ook bijvoorbeeld verzekeringsdossiers kunnen opstarten via dit kanaal.

In 2018 werden een aantal communicatiecampagnes gevoerd om de verwachtingen van de huurder bij te stellen. Zo bijvoorbeeld rond de wachtdienst van WoninGent maakten een aantal campagnes duidelijk dat huurders hier enkel voor een aantal zeer dringende interventies kunnen naar bellen. In het verleden ontvingen we al eens een klacht van huurders die vonden dat WoninGent bij de minste panne van een lift moest langskomen, ook in de weekends en 's nachts. Door in te zetten op communicatie en huurders duidelijk te maken dat zij naar de liftservice leverancier moeten bellen bij pannes zien we een significante daling van het aantal klachten wat liften betreft. We zien een duidelijk kentering in de verwachtingen van huurders: ze zullen nu al snel zelf eens kijken of er nergens geen achtergelaten drankblikje een liftdeur blokkeert voor ze de liftleverancier bellen. Onze wachtdienst krijgt nu (bijna) enkel nog oproepen waar een interventie van WoninGent echt nodig is, waardoor ook de kwaliteit van deze dienstverlening is gestegen.

Wat afrekeningen betreft, het aanrekenen van huurlasten en het correct opmaken van herstelfacturen is 2018 geen goed jaar geweest voor WoninGent. Deze dienstverlening en de mensen en organisatie er achter was in 2018 in volle transformatie. Daar bovenop vielen dan nog een aantal sleutelfiguren uit. In 2019 zal dit dan ook prioritair worden aangepakt.

Nog even dit: ondanks de grote veranderingen die de sociale dienst in 2018 doormaakte (veel nieuwe gezichten, een nieuwe organisatie, veranderingen in de telefonische communicatie, in de zitmomenten, ..) en een hoge werklast die ons noopte tot

een focus op de prioritaire zaken noteren we merkelijk weinig klachten bij onze huurders. De ingeslagen weg van directe communicatie (hoorzittingen, participatie) wordt duidelijk gesmaakt en voorkomt dat huurders zich niet gehoord voelen en een klacht indienen.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: WoonAnker Waas
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Eva Reynaert – eva@woonankerwaas.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	21
Aantal ontvankelijke klachten:	21

Aantal (deels) gegronde klachten:	21

Aantal (deels) opgeloste klachten:	19

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018

1. Huurder klaagt ieder jaar over last van hoofdpijn in de wintermaanden. Volgens haar komt het door de gassen van de cv-ketel. Er wordt een onderhoud gedaan en de ketel wordt gekeurd. Er wordt geen defect of verlies van gassen vastgesteld. Verder in het jaar gaat de cv-ketel stuk en wordt er een nieuwe ketel geplaatst.
2. Kandidaat-huurder wordt een woning toegewezen. Na bezichtiging weigert hij de woning te aanvaarden omdat de huidige bewoner niet van de properste is. Wij maken hem duidelijk dat de woning zowiezo volledig opgekuist zal verhuurd worden. Kandidaat blijft volhouden en weigert de woning. Aangezien dit een tweede weigering is wordt hij van de kandidatenlijst geschrapt. Nadien komt hij zeggen dat hij de woning toch wilt nemen maar de woning is ondertussen al verhuurd.
3. Huurder klaagt over schimmelvorming aan de Veluxramen op de 3 slaapkamers. Technische dienst gaat ter plaatse en bevestigt de klacht. De Veluxramen krijgen een nieuw onderhoudskit en nieuwe isolatie. Op 1 slaapkamer wordt een zwaardere radiator geplaatst.
4. Huurder heeft problemen met de cv-ketel. Hij contacteert de firma die voor WoonAnker Waas instaat voor het onderhoud van de cv. De firma komt ter plaatse en stelt vast dat er een stuk moet besteld worden. De huurder kan hier niet op wachten en belt Vaillant. Ze vervangen onmiddellijk het stuk, hij krijgt een factuur van meer dan 900,00 euro en eist dat WoonAnker Waas deze betaalt. Hier kan WoonAnker Waas niet op ingaan. Hij betaalt zelf de factuur en houdt dit bedrag in van zijn huishuur. Hij bouwt een huurschuld op van 900 euro en krijgt de huuropzeg. De zaak is lopende bij de rechtbank.
5. Eigenaar klaagt over de buren, huurders van WoonAnker Waas. Het betreft een gezin met 6 kinderen die regelmatig voor overlast zorgen en dit vooral in de zomermaanden. Sociale dienst gaat ter plaatste en bespreekt de mogelijke oplossingen. Ondertussen is de huurster vertrokken en heeft enkele kinderen meegenomen. Man blijft achter met 2 kinderen. Probleem is hiermee opgelost.
6. Huurder wenst zijn vrouw te verlaten en gaat ervan uit dat hij kan muteren. Er wordt hem uitgelegd dat het hier geen mutatie betreft maar een gewone inschrijving omdat zijn vrouw blijft wonen. Hij begrijpt het en huurt een woning in de privé.
7. Kandidaat-huurder laat zich in 2015 opschrijven en eist dat hij een woning toegewezen krijgt tussen 01.10.2018 en 01.12.2018. Dit is de periode dat zijn huidige huurovereenkomst afloopt. Uiteraard kan dit niet gegarandeerd worden door WoonAnker Waas.
8. Huurder klaagt dat er veel auto's geparkeerd staan in de wijk waaronder ook auto's zonder nummerplaat. Het betreft hier een Roma gezin die in auto's doet. Ondertussen is het gezin verhuisd en het probleem opgelost.
9. Kandidaat-huurders krijgen een appartement met 2 slaapkamers toegewezen. Het betreft hier een koppel met 1 klein kind. Zij eisen een grotere woning. Er wordt hen uitgelegd dat de woning voldoet aan de rationele bezetting en dat ze pas kunnen muteren indien er nog kinderen zouden bijkomen. Kort nadien is mevrouw zwanger en ondertussen zijn ze gemuteerd.
10. Huurster klaagt dat het tuinafval van de vorige huurder nog steeds niet werd opgehaald door WoonAnker Waas. Hiervoor wordt direct het nodige gedaan.
11. Huurder muteert naar een groter appartement. Hij klaagt uren aan een stuk over de rommel in de fietsenberging, de rondhangende jongeren enz. Bij een controle van de fietsenberging stellen we aan de hand van briefwisseling en rondslingerende facturen vast dat de meest rommel van de huurder in kwestie is.
12. Huurder uit casus 3 komt opnieuw naar kantoor met dezelfde klachten. Bovendien wenst ze te verhuizen naar een woning. Er wordt haar gezegd dat het huidige appartement voldoet aan de rationele bezetting en dat ze enkel kunnen muteren naar een grotere woning indien er nog een kind zou bijkomen. Hierop komt ze tevoorschijn met een vonnis waarin staat dat haar vriend nog een dochter heeft en dat hij hierover bezoekrecht heeft.
    Het gezin wordt opgeschreven om te muteren. Ondertussen meldt ze dat het zeer dringend is omdat de schimmel op de slaapkamers uitbreidt en dat haar kinderen hierdoor ziek worden. Het gaat niet snel genoeg voor haar en ze laat TV-Oost komen om haar verhaal te doen alsook een woningonderzoek door Wonen Vlaanderen. De opmerkingen van WV worden met veel moeite opgelost omdat de huurder de werkmannen niet wilt binnen laten. Kort nadien breekt er brand uit in één van de slaapkamers. De brandweeroverste vindt de brand verdacht en geeft opdracht aan het parket om dit te onderzoeken. Huurster betaalt de huishuur niet meer enkel het maandelijks bedrag van 2,50 euro voor de brandverzekering inboedel. Zaak is lopende bij de rechtbank.

13. Huurster eist dat ze mag muteren omdat haar buurvrouw voor overlast zorgt. Dient gezegd dat ook zij al jaren voor overlast zorgt. De ruzie tussen beiden gaat op en af. De ene dag zijn ze goed bevriend de andere dag zijn ze kat en hond. De huurster in kwestie heeft 2 jaar geleden een woning toegewezen gekregen maar niet aanvaardt omdat de ex van de buurvrouw in kwestie daar woont. Beide dames werden opgenomen in het project "preventieve woonbegeleiding". De klaagster werkt niet mee en wordt in het project "Bemoeizorg" opgenomen.
14. Huurster vraagt om een inloopdouche te installeren omdat ze slecht te been is. Sociale dienst gaat ter plaatste en stelt voor om te muteren naar een appartement met lift. Hier gaat ze op in. Ze krijgt een appartement toegewezen met 2 slaapkamers maar weigert omdat haar man niet wilt verhuizen. Technisch gezien is het zeer moeilijk om een inloopdouche te plaatsen.
15. Huurder zijn echtgenote heeft de woning verlaten en verwacht dat de huishuur onmiddellijk wordt aangepast aan zijn inkomen. Deze procedure wordt hem uitgelegd.
16. Huurders klagen over vochtproblemen in de slaapkamers en wensen te verhuizen naar een grotere woning. Technische dienst gaat ter plaatse en stelt vast dat de slaapkamers vol met nat wasgoed hangt, de verwarming op 23 graden en alle verluchtingsroosters dicht. Ze zijn niet voor reden vatbaar en willen absoluut verhuizen naar een woning. Aangezien het appartement voldoet aan de rationele bezetting heeft het koppel geen voorrang.
17. Huurder klaagt over de uitblijvende herstellingswerken en vervanging van de dakvlakramen alsook problemen met de sluiting van de voordeur en de zoldertrap. Problemen werden reeds gemeld in 2016. Bij dossiernazicht over de historiek van de uitgevoerde werken blijkt dat er geen herstellingsopdrachten zijn terug te vinden. De opdracht wordt onmiddellijk gegeven om de gevraagde herstellingen uit te voeren.
18. Huurder klaagt over de slechte staat van de keuken. Technische dienst gaat ter plaatste en beoordeelt dat de keuken aan vervanging toe is. Ondertussen werd in de woning een nieuwe keuken geplaatst.
19. Huurder meldt dat hij verschillende keren heeft gemeld dat de coating van de ramen en de voordeur loskomt en vreest dat de schade alleen maar zal toenemen indien er niets aan gedaan wordt.
    Technische dienst gaat ter plaatse en stelt vast dat het probleem zich voordoet bij alle gelijkaardige woningen in de straat van betrokkene : PVC-coating komt los door zonnestraling. Probleem is vooral esthetisch, maar heeft geen verdere gevolgen. Aan de bewoner wordt de oorzaak van het probleem toegelicht, enige oplossing is hier vervanging van de raamkaders. Dit zal mee opgenomen worden in een totaalrenovatieprogramma voor de wijk. De effectieve uitvoering is voorzien vanaf 2020.
20. Huurder klaagt over de slecht staat van de woning van zijn buurman, in het bijzonder van de badkamer.
    De technisch verantwoordelijke heeft de buurman gemeld dat, na controle van de historiek van de meldingen van defecten over deze woning, er tot op heden over deze woning geen klachten zijn binnengekomen van betrokken huurder zelf. Aangezien de buurman aangeeft dat de situatie blijkbaar ernstig is, wordt een dringend plaatsbezoek georganiseerd. Hierbij wordt inderdaad vastgesteld dat de situatie dringende herstellingen vereist. De bewoner is zelf onvoldoende assertief om deze problematieken te melden. Volledige renovatie van de badkamer is noodzakelijk om aan hedendaagse comfortnormen te voldoen. Een maand na de klacht wordt er een nieuwe badkamer geplaatst. Tevens wordt de woning voorzien van een nieuwe garagepoort, de CV-installatie wordt eind 2018 voorzien van een nieuwe condensatieketel. De woning is ook opgenomen in een globaal renovatieprogramma voor deze woonwijk, dat wordt uitgevoerd vanaf 2020.
21. Huurder klaagt over de nieuwe huurprijsherziening. Hij wenst uitleg en meer transparantie. Tevens meldt hij dat de beloofde herstellingen aan de keuken nog niet werden uitgevoerd. De huurder heeft vanwege de administratieve dienst uitgebreide toelichtingen ontvangen over de berekeningswijze van de nieuwe huurprijs, zowel schriftelijk als mondeling. De beloofde herstelling aan de keuken bleek tijdig besteld te zijn bij een externe aannemer.

Evaluatie klachten

Klacht 2 – 7 – 9 : Sommige kandidaat-huurders zijn extreem veeleisend. Ze gaan zeer ver in hun handelingen om hun zin te krijgen.

Klacht 5 – 8 : Soms lossen de problemen zich zelf op

Klacht 6 – 14 : Huurders wiens relatie stuk loopt gaan ervan uit dat de shm hun partner voorrang moet geven om te nuteren.

Klacht 3 – 12 : 2 klachten van de zelfde huurder. Deze huurder gaat extreem ver om te kunnen muteren naar een woning met tuin.

Klacht 16 : condensatieproblemen bij huurders van een vreemde origine komen vaak voor en zijn zeer moeilijk om uit te leggen.

Klacht 17 – 20 : de huurder gaat er soms vanuit dat hij reeds melding heeft gemaakt van de gebreken aan zijn woning.

Klacht 19 : de plichtsbewuste huurder meldt alle opmerkingen aan de shm

Evaluatie WoonAnker Waas

WoonAnker Waas tracht altijd aan de noden van haar huurders tegemoet te komen. Opvallend is wel dat de laatste jaren het personeel van de shm zeer onrespectvol wordt behandeld door een groot deel van de nieuwe huurders en kandidaat-huurders. De huurders en kandidaat- huurders hebben vaak zeer hoge eisen en zullen er dan ook alles aan doen om hun wil door te dringen.
Het is vaak zeer stresserend werken!

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Woonhaven Antwerpen
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Liesbeth Heijens & Nancy Geerts - klachten@woonhaven.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	649
Aantal ontvankelijke klachten:	389

Aantal (deels) gegronde klachten:	(90) 51

Aantal (deels) opgeloste klachten:	(42) 340

2. Klachtenbeeld 2017

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Dit verslag is gebaseerd op de gegevens van de periode van **1 januari 2018 tot en met 31 december 2018** die centraal werden geregistreerd door de klachtencoördinatoren.

Voor 2018 werden in totaal 649 "klachten" geregistreerd door de klachtencoördinator. Hiervan kunnen er 260 of 40% als onontvankelijk worden beschouwd aangezien het om informatieve vragen of meldingen ging, dikwijls in "klachtvorm". De gevraagde informatie werd dan met een geïndividualiseerd schriftelijk antwoord aan de klanten verstrekt door de bevoegde dienst.
De overige **389 of 60% ontvankelijke klachten** zijn opgedeeld in:

- 256 (66%) technische klachten
- 77 (20%) administratieve klachten
- 56 (14%) klachten aangaande Leefbaarheid of Samenleving.

Van die 389 klachten werd 382 of 98% deels of volledig opgelost. De 7 of 2% niet opgeloste klachten zijn vooral technische klachten waarvoor op het moment van afsluiten van de klacht niet onmiddellijk een oplossing geboden kon worden. Het gaat hierbij over een paar aanslepende problemen in nieuwbouwprojecten waarbij de aannemer op zich laat wachten of over reparaties van liften die te lang duren omdat onderdelen op zich laten wachten.

Van die 389 ontvankelijke klachten werden er **141 of 36% na beoordeling (deels) gegrond verklaard**. Dit wil zeggen dat de 'klager' (deels) gelijk had of in zijn recht was.
In vergelijking met de vorige jaren (2017 - 41%; 2016 – 65%) is dit opnieuw een daling van het aantal (deels) gegronde klachten, ondanks de stijging in absolute aantallen. De meerderheid (80%) van de gegronde klachten hadden te maken hebben met technische problemen. 16% van de gegronde klachten gingen over de leefbaarheid of het samenleven en de rest (4%) is administratief.

In 2018 werden er dus 389 ontvankelijke klachten geregistreerd.

Dit aantal is gestegen tegenover 2017 (268) en 2016 (176).

Analyse ontvankelijke klachten:

	2016	**2017**	**2018**	**Verschil**
Technisch	116	140	257	+117
Administratief	28	78	77	-1
Leefbaarheid	32	50	56	+6
Ontvankelijk	***176***	***268***	***389***	***+121***
Onontvankelijk	34	18	260	+242
Totaal	***210***	***286***	***649***	***+363***

De grootste stijging is er bij het aantal technische klachten. Daar zijn een paar verklaringen voor:

- Er is een tendens waarbij steeds meer huurders de facto technische facturen betwisten en verhaal willen, de gestegen onderhoudskosten kunnen hier een verklaring in zijn.
- Huurders worden steeds mondiger en vinden de weg naar de klachtendienst ook gemakkelijker, onder meer omdat Woonhaven proactief de dienst Klachten promoot in haar communicatie.
- Door de algemene prijsstijging van elektriciteit en water krijgen huurders hogere facturen van afrekeningen, waardoor er steeds meer de (vaak onterechte) assumptie is dat er problemen zijn met hun elektrische of sanitaire installaties.

66% van alle ontvankelijke klachten zijn **technische klachten** over het curatief onderhoud. Ongeveer 1 op 5 van de technische klachten handelen over het sanitair en de leidingen. Ook hier gaat het vaak om structurele problemen die pas volledig opgelost kunnen worden na totaalrenovatie. Vervolgens komen de betwistingen facturen (17% van alle ontvankelijke technische klachten). Deze worden in de eerste plaats zoveel mogelijk in eerste lijn opgevolgd en beantwoord. De geregistreerde betwistingen facturen zijn dan huurders die blijven weigeren om een factuur te betalen of hiervoor gaan aankloppen bij de Huurdersbond of de Ombudsvrouw. Op de derde plaats staan 12,8% (19) klachten over de elektriciteit terugkomen. Het merendeel van de klachten zijn afkomstig van huurders die omwille van hun hoge afrekening elektriciteit een defect vermoedden in hun installatie en Woonhaven hiervoor aansprakelijk willen stellen of een compensatie eisen. Woonhaven kon dit in alle gevallen weerleggen.

Liftproblemen zijn goed voor 12% (18). Deze problemen en klachten komen jaarlijks terug. Een deel is onvermijdelijk, maar met de nodige acties probeert Woonhaven sterker in te zetten in het vermijden van liftproblemen, met onder meer een uitgebreidere onderhoudsplanning.

Andere technische klachten gaan over de dienstverlening (11,5%), verwarming (9%), ramen en deuren (6%), vloeren en muren (m.u.v. vocht) (4%), en andere problemen zoals ongedierte, garages, groen, glasbreuk, brandpreventie en schilderwerken (samen goed voor 11%).

Na de technische klachten zijn 19,4% van de ontvankelijke klachten **administratieve klachten**. Het gros van deze administratieve klachten (50,6%) zijn voor de dienst Kandidatenbeheer en gaan quasi altijd over de wachtlijst voor een sociale woning. Af en toe zijn er ook klachten over bijvoorbeeld de toewijzingen, dienstverlening en de huurpremie. De tweede groep binnen de administratieve klachten zijn die voor de Huurdersadministratie (35%) en de afrekening huurlasten (14,4%).

De resterende 14 % van de ontvankelijke klachten gaan over **Leefbaarheid.** 78% van de samenlevingsproblemen zijn voor de sociale dienst en gaan over het samenleven en de mogelijke problemen die dat kan veroorzaken tussen huurders. De andere 22% gaan over sluikstort, het poetsen van gemene delen of een ander probleem dat de leefbaarheid verstoort.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 formele oprichting van een directie Leefbaarheid in 2018 en de organisatie van deze dienst moet op termijn een positieve invloed hebben op het samenleven in de wijken waar Woonhaven actief is.

Daarnaast is Woonhaven volop haar patrimonium aan het renoveren en worden er regelmatig nieuwe projecten opgeleverd. Een goede opvolging van die projecten blijkt onder meer uit de klachtenanalyse noodzakelijk te zijn en daarom is er een specifieke diens Nazorg opgericht. Het is een goede stap om de stijging in het aantal klachten over nieuwe woningen gevat aan te pakken en vooral in de toekomst te vermijden.

Ook de terugkerende problematiek met liften heeft ertoe geleid dat er eind 2018 een nieuwe aanbesteding is gelanceerd voor het onderhoud van de liften van Woonhaven Antwerpen. Door onder meer hier sterker op in te zetten moet het onderhoud van de liften beter en sneller gebeuren in de toekomst.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Mechelen
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Niki Verstraeten - niki.verstraeten@woonpuntmechelen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	2

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4

2. Klachtenbeeld 2018

In 2018 behandelde Woonpunt Mechelen 4 officiële klachten van huurders. Deze klachten werden behandeld volgens het geldende klachtendecreet. We ontvingen in 2018 beduidend minder officiële klachten dan in 2017. We eindigden 2018 met 4 ontvankelijke klachten ten opzichte van 13 ontvankelijke klachten in 2017.

Twee klachten handelden over het (onterecht) **aanrekenen van een factuur aan de huurder**. Woonpunt Mechelen heeft echter een duidelijke procedure aangaande betwistingen van facturen. Deze betwistingen worden in eerste instantie afgehandeld door medewerkers van de betrokken dienst. Als de huurder niet tevreden is met die afhandeling, kan hij of zij terecht bij de klachtencoördinator.

In 2018 hebben twee huurders deze laatste stap dus gezet en contact opgenomen met de klachtencoördinator. In één geval leidde dit tot het crediteren van de factuur. In het andere geval werd de factuur terecht aangerekend en heeft de huurder de factuur alsnog betaald.

Een andere klacht handelt over een **aanhoudende geurproblematiek in een woning**. Woonpunt Mechelen had maanden voor indiening van de klacht reeds contact met de huurder. Ook de klachtencoördinator werd informeel al betrokken in het proces. De medewerkers van Woonpunt

Mechelen gingen tot een tiental keer toe ter plaatse en voerden o.a. een burenonderzoek uit. Echter, geen van onze medewerkers heeft ooit enige geurhinder kunnen vaststellen. Niettegenstaande hebben wij enkele ingrepen uitgevoerd, teneinde een mogelijke oorzaak/een mogelijk probleem te kunnen vinden. Dit bracht niets aan het licht en het dossier werd afgesloten. Er werd wel aan de huurder gevraagd contact op te nemen indien de geur zich opnieuw zou voordoen.

Tot slot handelt een van de klachten over de **woonsituatie van een huurder**. De betrokken huurder nam eerder hierover in het kader van een muizenplaag ook contact op met de Vlaamse Ombudsdienst. De officiële klacht werd behandeld door een lid van de raad van bestuur, aangezien er in de klachtenbrief van ook uitlatingen werden gedaan over de directeur. De huurder heeft een kind met een ernstige gezondheidsproblematiek en wenst te verhuizen naar een huis met een tuin. Het huidige appartement wordt binnenkort afgebroken en vervangen door nieuwbouw. Uiteraard voert Woonpunt Mechelen nog steeds het nodige onderhoud uit in het gebouw. In dit dossier bleek dat Woonpunt Mechelen zeker en vast de nodige stappen had ondernomen om op de wettelijke manier op zoek te gaan naar een geschikte woonst voor het gezin (op basis van medische reden kind en herhuisvesting renovatie). Echter weigerde de huurder een aanbod tot toewijzing voor een appartement conform de gezinssamenstelling van de huurder.

Wat **drager van de klachten** betreft, zien we dat alle 4 de klachten ons via e-mail werden bezorgd. Alle klachten werden binnen de geldende termijn afgehandeld.

Daarnaast ontving Woonpunt Mechelen nog enkele meldingen die niet als officiële klachten worden beschouwd. Hier kon onmiddellijk een oplossing geboden worden of hierbij werd in eerste instantie doorverwezen naar de juiste collega's. Ook via de Vlaamse Ombudsdienst ontvingen we enkele vragen in verband met dossiers, maar ook deze dossiers waren geen officiële klachtendossiers bij Woonpunt Mechelen, m.u.v. één dossier dat uiteindelijk wel een klachtendossier werd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Woonpunt Mechelen blijft verder inzetten op dienstverlening. Meldingen worden vrij snel opgepikt door de medewerkers van Woonpunt Mechelen, zodat dit niet tot een klacht hoeft te leiden. Dit tot ieders tevredenheid.

In gevallen dat dit wel tot een klacht leidt, wordt er steeds gekeken hoe we dit in de toekomst kunnen vermijden. De procedure betwisting van facturen werd nog eens onder de loep genomen en het dossier waarin iets misgelopen was, werd grondig overlopen met de betrokken medewerkers teneinde gelijkaardige situaties in de toekomst te vermijden.

Uiteraard hopen we dat we deze positieve lijn wat klachten betreft, ook in 2019 kunnen blijven verderzetten. We zetten evenwel verder in op de optimalisatie van onze organisatiestructuur!

Vlaamse
Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Zennevallei
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Marilyn Devogeleer
marilyn.devogeleer@wpz.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	98
Aantal ontvankelijke klachten:	36

Aantal (deels) gegronde klachten:	36

Aantal (deels) opgeloste klachten:	97

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

1/ Onontvankelijk / opgelost
Huurder stuurt ons op 03/01/2018 een klacht via mail met in bijlage foto's betreffende overlast van hondenuitwerpselen in de plantenperkjes voor de woningen. WPZ bedankt huurder voor deze melding maar verwijst huurder door naar de wijkagent. De wijkagent is bevoegd om hier een proces verbaal voor op te stellen en de betrokken personen hierover aan te spreken. Geen verdere klachten ontvangen. Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond.

2/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost
Huurder stuurt ons op 04/01/2018 een mail betreffende klachten over de verlichting in de trappenhal buiten. Huurder verwijst naar zijn vorige mails van 11/12/2017 en 18/12/2017. Er werd beloofd aan huurder dat de verlichting tegen de kerstvakantie 2017 zou vervangen worden. Omdat hieraan geen gevolg werd gegeven stuurt huurder ons op 04/01/2018 een klacht via mail met de melding dat de verlichting niet vervangen werd en heeft uit noodzaak zelf een lamp aangekocht en geplaatst. Huurder vraagt een financiële tussenkomst van WPZ voor deze aankoop.

Op 04/01/2018 stuurt WPZ volgende mail terug naar huurder:
Geachte,

Wij hebben uw mail met bijlagen goed ontvangen en kunnen u bij deze het volgende meedelen:

Op datum van 11/12/2017 wordt er een werkbon aangemaakt voor defecte verlichting op het adres xxx. Op 12/12/2017 gaat onze dienst patrimonium langs om de verlichting te vervangen.

Wij gaan er dus van uit dat de defecte lampen zijn vervangen.

Op datum van 18/12/2017 deed u melding van defecte verlichting. Er wordt een werkbon overgemaakt aan onze externe partner voor algemeen nazicht van de verlichting.

Wegens de drukte en de verlofperiode tijdens Kerst en nieuwjaar hebben zij dit nog niet kunnen uitvoeren. Wij informeren ons verder bij de firma.

Bij deze werd dan ook beslist door de verantwoordelijke dat deze kosten niet zullen terugbetaald worden.

Wij danken u voor uw begrip en zijn steeds bereikbaar voor verdere inlichtingen.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ team

Overzicht:

11/12/2017 =	Huurder doet melding via mail van defecte verlichting in de algemene trappenhal.
12/12/2017 =	WPZ gaat langs en vervangt verlichting.
18/12/2017 =	Huurder doet telefonisch melding van defecte verlichting in trappenhal.
18/12/2017 =	WPZ geeft opdracht door aan externe partner voor nazicht en vervangen van verlichting in de trappenhal algemene delen.
18/01/2018 =	Externe partner voert nazicht en herstelling uit.

Geen verdere klachten ontvangen.

3/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost

Huurder stuurt ons een aangetekend schrijven op 04/01/2018 betreffende klacht over de cv-ketel. Huurder is het gezoem in de cv-ketel beu en vraagt een oplossing na al haar meldingen. Vanaf 23/11/2017, dit is de dag na de herstelling door externe partner, begint de cv-ketel een zoemend geluid te maken.

Overzicht:

09/10/2017 =	Huurder doet melding dat de cv-ketel lekt.
11/10/2017 =	Onze dienst patrimonium gaat langs en stelt lek vast aan de cv-ketel.
12/10/2017 =	WPZ geeft opdracht aan externe partner voor herstelling lek cv-ketel.
06/11/2017 =	Externe partner gaat langs, dient wisselstukken te bestellen.
22/11/2017 =	Externe partner hersteld de cv-ketel.
27/11/2017 =	Huurder neemt contact op met externe partner met de melding dat de cv-ketel zoemend geluid maakt.
29/11/2017 =	Externe partner gaat langs en stelt vast dat de cv-ketel in orde is. Na 1 uur is gezoem in de cv-ketel terug.
04/12/2017 =	Onze dienst patrimonium gaat langs en stelt een normale werking van de cv-ketel vast. Er wordt een licht geruis in de cv-ketel vastgesteld.
18/12/2017 =	Onze dienst patrimonium gaat langs en stelt terug een normale werking van de cv-ketel vast.
04/01/2018 =	Huurder stuurt klacht.
29/01/2018 =	WPZ geeft opdracht na uitvoering van testen, aan externe partner om de cv-ketel te vervangen.
31/01/2018 =	Cv-ketel wordt vervangen.

Geen verdere klachten ontvangen. Hieruit blijkt dat WPZ telkens gepast gereageerd heeft, maar gezien de lange behandeltermijn beschouwd WPZ deze klacht als deels gegrond.

4/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost

Huurder stuurt ons op 17/01/2018 een klacht via mail omdat hij nog geen antwoord mocht ontvangen op zijn voorgaande mail betreffende de ondergrondse parking. Deze is niet toegankelijk wegens wegenwerken. Huurder vraagt in deze mail om de huur van de parkeerplaats kwijt te schelden voor de periode dat de garage niet toegankelijk is.

Betrokkene stuurt ons op 17/01/2018 volgende mail:

Geachte

Tot op heden, hebben wij nog geen reply mogen tegemoet zien, dit i.v.m. ondergrondse parking - xxx niet toegankelijk is door de wegenwerken.

Zie vorige e-mail met bijlage a.u.b.

In afwachting en met de meeste hoogachting.

WPZ antwoord op 23/01/2018 met volgende mail:

Beste,

Alvast onze excuses voor het laattijdig beantwoorden van uw mail.

Wij hebben de zaak ondertussen intern kunnen bekijken maar kunnen niet ingaan op uw vraag om de huur kwijt te schelden voor de maanden waarin er wegenwerken voor uw deur gebeuren.

Woonpunt Zennevallei is namelijk niet verantwoordelijk voor het uitvoeren en het goede verloop van deze wegenwerken. Wij kunnen dan ook niet instaan voor de onbereikbaarheid van de garage.

U dient de huur dan ook te blijven betalen in de komende maanden. Indien de wegenwerken blijven aanslepen, kunnen wij de situatie op het einde van de werken wel opnieuw bekijken, wij garanderen echter niet te kunnen terugkomen op onze beslissing.

In tussentijd neemt u best contact op met de verantwoordelijke voor de wegenwerken in uw straat.

U stuurde ons ook een mailtje in verband met de rommel die zich blijft opstapelen in de garage. Wij hebben dit doorgegeven aan onze technische dienst. Zij komen dit deze week nog bekijken en zullen de nodige maatregelen treffen.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ team

WPZ ontvangt geen verdere reactie van betrokken.

Wat betreft de rommel in de ondergrondse parking, voert WPZ op 23/01/2018 een controle uit en stelt rommel vast. WPZ schrijft huurders aan om de rommel te verwijderen. Wij verwijzen hiervoor ook naar klacht nr. 6 in deze rapportage.

5/ Ontvankelijk – deels gegrond / Opgelost
Huurder stuurt ons op 20/01/2018 een klacht via mail betreffende geluidsoverlast buren. De buren komen laat thuis, zelfs 's nacht en maken dan heel veel lawaai. Ook overdag maken deze bewoners veel lawaai. WPZ schrijft deze bewoners aan en wijst hen op de verplichtingen omtrent leefbaarheid.

Klantendienst stuurt verschillende brieven naar mevrouw omtrent deze overlast. Naar aanleiding hiervan werd ook een afspraak ingepland met mevrouw op de burelen van WPZ. Mevrouw verstond de klachten niet goed maar ging hier toch de nodige aandacht aan proberen besteden. Sindsdien werden geen nieuwe klachten ontvangen. WPZ heeft gepast gereageerd en probeert de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst te brengen. Om die reden beschouwt WPZ deze klacht als deels gegrond.

6/ Ontvankelijk – deels gegrond / Opgelost
Huurder stuurt ons via mail een klacht op 22/01/2018 met enkele foto's in bijlage. Huurder klaagt over afval en rommel die bewoners stockeren in de ondergrondse parking van het gebouw. De rommel blijft zich maar opstapelen. WPZ gaat ter plaatse op 23/01/2018 en stelt veel rommel en afval vast in de ondergrondse parking. WPZ schrijft op 31/01/2018 al de bewoners hierover aan. WPZ voert op 20/03/2018 een controle uit en stelt vast dat er al heel wat rommel verdwenen is en huurders nog bezig zijn met het opruimen. De garage wordt op dat moment door WPZ grondig geborsteld. Geen verdere klachten ontvangen. Ten aanzien van WPZ beschouwen we deze klacht als deels gegrond.

7/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 22/01/2018 een klacht over vochtproblemen in de woning. Er worden ook foto's mee verstuurd. Betrokkene schrijft dat dit al verschillende keren gemeld werd maar dat hier nog geen gevolg aan werd gegeven. WPZ start onmiddellijk een intern onderzoek.
WPZ stuurt volgend antwoord op 22/01/2018:
Beste,

Wij hebben uw mail en foto's in bijlage goed ontvangen en maken deze over aan onze dienst patrimonium.

Onze dienst patrimonium gaat deze week langs bij uw nonkel, mijnheer xxx, betreft de vochtproblemen in de keuken. Is het mogelijk ons mee te delen wanneer mijnheer thuis aanwezig is.

Bij nazicht in het technisch dossier hebben wij vastgesteld dat de laatste melding van vocht dateert van 07/01/2015. Wij kregen toen melding van vochtproblemen in de linkerhoek van het plafond in de inkom. Onze dienst patrimonium heeft hier onmiddellijk gevolg aan gegeven. Er werd namelijk een nieuw plafond geplaatst en er werden verluchtingen geboord. Na deze

melding kregen wij geen melding van vochtproblemen meer binnen tot op heden.

Wij doen ons uiterste best om het probleem zo vlug mogelijk op te lossen en wij houden u hiervan verder op de hoogte.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ team

Betrokkene stuurt ons op 22/01/2018 volgend antwoord terug:

Beste,

Eerst en vooral bedankt voor de snelle reactie!

Op dinsdag, donderdag en zaterdag heeft hij dialyse dus best op woensdag of vrijdag.

Alvast bedankt!

WPZ stuurt op 22/01/2018 volgend antwoord:

Beste,

Onze dienst patrimonium zal nu woensdag 24/01/2018 langsgaan bij mijnheer xxx.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ team

Onze dienst patrimonium gaat langs op 24/01/2018 en stelt een lek vast in de roofing van het dak boven de keuken. Op 24/01/2019 geeft WPZ de opdracht aan externe partner voor nazicht van de roofing van het dak en de dakranden.

WPZ stuurt volgend antwoord naar betrokkene op 25/01/2018:
Beste,

Als gevolg van onze interventie op 24/01/2018, hebben wij de opdracht gegeven aan onze externe partner 'dakwerker xxx' om controle uit te voeren van de roofing en de dakranden.

Wij houden u verder op de hoogte.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ team

Betrokkene bedankt WPZ voor de opvolging.

Onze externe partner gaat langs en vervangt de roofing op het dak. Het vochtprobleem wordt hiermee opgelost en WPZ ontvangt geen verdere klachten. Hieruit blijkt dat WPZ telkens gepast gereageerd heeft.

8/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt een klacht via mail op 24/01/2018. De klacht gaat over een buurvrouw die een wasdraad heeft gespannen tussen 2 gevels. Hij vindt het niet kunnen dat de buurvrouw deze bevestigd heeft aan de gevel en hiervoor een doorboring in de buitengevel heeft uitgevoerd. WPZ is dit gaan controleren en het gaat om een fijne wasdraad die niemand in de weg staat of stoort. De doorboring is uitgevoerd in de voegen van de gevel en er is geen schade vastgesteld. WPZ neemt afwachtende houding en ontvangt geen verdere klachten. Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond.

9/ Onontvankelijk / opgelost
Huurder stuurt ons op 25/01/2018 een mail betreffende hoog waterverbruik als gevolg van een lek aan de cv-ketel. Het lek aan de cv-ketel werd vastgesteld door WPZ en onmiddellijk hersteld. Ondanks de vlugge herstelling vraagt huurder een tegemoetkoming in de waterfactuur. De melding van het lek dateert van 12/01/2018. Op 16/01/2018 wordt dit lek hersteld door externe partner, het overdrukventiel wordt vervangen.

Op 12/01/2018 stuurt huurder een mail betreft hoog waterverbruik:

Vandaag, kwam een medewerker langs van IWVB, opname watermeter stand, aangezien m'n waterverbruik ABNORMAAL hoog lag, t.o. de vorige opname. Ze vroegen me, of ze mochten zoeken, naar eventuele lekkages.

Aan de Bulex (ACV) stelden ze effectief een non-stop hoge lekkage vast. Dat was ook de reden, waarom ik uw diensten, telefonisch wou bereiken, maar geen reactie. Wilt u zo vriendelijk zijn, DRINGEND een medewerker van A.C.V diensten langs te zenden, voor herstel.

Diezelfde lekkage, was er al van bij het jaarlijks onderhoud, maar werd niet DEGELIJK hersteld. Heb tot op gisteren, al over de 300 euro bij te betalen, aan de waterdiensten, door dat mankement aan de Bulex Gelieve, me dringend te bellen.

12/01/2018 = WPZ maakt op 12/01/2018 een werkbon aan voor nazicht.
15/01/2018 = WPZ gaat langs en stelt vast dat het overdrukventiel van de cv-ketel lekt en geeft onmiddellijk opdracht aan externe partner voor herstelling.
16/01/2018 = Externe partner vervangt overdrukventiel van de cv-ketel.

Op 19/01/2018 stuurt huurder ons volgende mail:

T.A.V. Dr. Voorzitter, en facturatiedienst

Geachte;

Bij de opname meterstand, van m'n waterverbruik, werd er me op gewezen, dat ik met een onmogelijk extreem hoog waterverbruik, werd geconfronteerd, door IWVB. Ze lieten een medewerken komen, om de

meterstand, nogmaals op te nemen, en vroegen me, of ze mochten zoeken naar een lekkage. Te betalen: 224,69 euro, terwijl ik voorheen jaarlijks teveel betaalde.

Er werd vastgesteld, dat ik inderdaad, met een ontzettende lekkage te maken had, NIET ZICHTBAAR, aangezien dat voorheen slecht werd hersteld, en er een verkeerd stuk.

Na m'n aanvraag, aan jullie diensten, en goedkeuring, kwam er iemand van ACV Bulex Bij me langs, en werd de lekkage verholpen op 15 of 16 januari. IWVB stelde me dan ook voor, aan WPZ, te vragen, me tegemoet te komen, bij de betaling Van deze extreme factuur, aangezien ikzelf, die lekkage ONMOGELIJK kon zien. Hetgeen ik ten zeerste zou waarderen. Mijn bankrekening nr. is hetzelfde, waarop ik m'n maandelijkse huur betaal.

Gelieve me hieromtrent, dringend te bellen aub, OF te mailen aub.

Op 25/01/2018 stuurt huurder ons volgende mail:

Geachte,

Bij het opnemen van de watermeterstand, kwam een medewerker van IWVB, bij me langs. Er werd me gevraagd, de meterstand te mogen controleren, en OOK of ze mochten nazien, ik geen eventuele lekkage had. En dat was wel degelijk het geval.

Voorheen, maanden geleden, werd een lekkage aan de BULEX (ACV) SLECHT hersteld, zodat diezelfde lekkage NIET ZICHTBAAR was. Ingevolge dit probleem lag m'n verbruik ABNORMAAL hoog. Nog nooit eerder meegemaakt.

Verbetering van m'n vorige mail:

Het slotfactuur bedraagt 469,69 euro. Mag ik u vragen, samen met IWVB, op uw WELWILLENDHEID, me hieromtrent TEGEMOET te treden, aangezien, dit bedrag, bijna de helft van m'n maandelijks Inkomen betreft. Mn enige inkomen is berekend, op 66% handicap, en betaald voor CM ziekenfonds.

Hierbij bijlage, van de slotfactuur.

Op 26/01/2018 stuurt huurder ons volgende mail:

Gisteren, zond ik Uw dienst, een mail mits bijlage. Dit omtrent WELWILLENDHEID, en uw begrip,

Betreffende een voor mij EXTREME hoge slotfactuur, van IWVB, ingevolge door ACV Bulex slecht herstelde lekkage ONZICHTBAAR Met het blote oog. Dit werd vastgesteld, door IWVB. Inmiddels is dit lek hersteld geweest. Gelieve me hierbij tegemoet te komen. Tenslotte, ben ik ook altijd al een dankbare, en correcte Huurder geweest, en wens dat zo te houden. HOE kan ik anders m'n huur verder correct betalen?

Mvg en hopende op een per post toegezonden antwoord.

26/01/2018 WPZ antwoord volgende mail:

Geachte,

Wij hebben dit door gegeven naar onze Dienst Patrimonium. Zij zullen hiervoor vandaag bij u langs komen.

Met vriendelijke groeten,
Het WPZ team

29/01/2018 = WPZ gaat langs bij huurder en er wordt geen lek vastgesteld aan de cv-ketel. De afvoer van de condens is duidelijk zichtbaar. Er wordt huurder aangeraden om regelmatig de afvoer te controleren op zichtbare lekken.

30/01/2018 WPZ stuurt volgende mail naar huurder:

Geachte,

Als gevolg van uw voorgaande mail van 12/01/2018, is onze dienst patrimonium langs geweest op 15/01/2018. Zij hebben vastgesteld dat het overdrukventiel van de cv-ketel lekt, dit was duidelijk zichtbaar. Er werd dan ook onmiddellijk een werkbon overgemaakt aan onze externe partner 'Sanitair xxx' om het overdrukventiel te vervangen.

Wat betreft uw vraag om financiële tussenkomst van het waterverbruik, kunnen wij als sociale huisvestingsmaatschappij, die louter werkt met de middelen van sociale huurders en kopers, niet ingaan.

Wij hebben immers het nodige gedaan en de herstelling is door ons zeer vlug opgelost geweest. Het is uiteindelijk de huurder die regelmatig de waterteller dient te controleren op abnormaal hoog waterverbruik en die hiervoor zijn verantwoordelijkheid dient op te nemen.

Wij twijfelen er zeker niet aan dat u een goede huurder bent en dat u altijd correct betaalt, maar als sociale verhuurder zijn wij verplicht om onze huurders op een gelijke wijze te behandelen. Onze tussenkomst in deze zou het solidariteitsprincipe tussen de sociale huurders ernstig ondermijnen.

Wij wensen u hiervan goede ontvangst en zijn steeds bereikbaar voor verdere inlichtingen.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ team

30/01/2018 huurder antwoord onze mail:

Geachte,

Aan deze mail, verwachtte ik me wel. GEEN TUSSENKOMST. Ben als momenteel zwaar gehandicapte, en afhankelijk van stappen, met rollator niet in staat, dagelijks de metertellers op te volgen.

Graag wou ik dan ook vragen, of jullie bereid zijn, meerdere malen per jaar, controles uit te voeren, wat de cv-ketel, door "Sanitair xxx" ! Hij is tenslotte een prima technicus.

En nu, aangezien het afzuigsysteem beneden nooit werkte, sedert m'n intrek In het appartement (dit werd vorig jaar pas op orde gezet), waarvoor dank aan xxx, heb ik nog meerkosten. Moet het bovenste gedeelte, van de wc beneden, vervangen, die blijft lopen, als ik de watertoevoer daar niet afsluit. Volgens xxx, niet meer te herstellen. Ook alle buizen, naar de lavabo, enz, zitten overvol corrosie. Deze moet ik ook nog vervangen. Af en toe, draai ik de kranen, effe open, om verdere ellende te voorkomen, maar moet 's nachts, naar het toilet boven. Ook corrosie, aan de nochtans onderhouden kraan, in de keuken, en badkamer.

Kan u me hieromtrent ook effe wegwijs maken? Zo een herstel, kost ook veel geld, en kan me dit momenteel nog niet veroorloven, mits m'n inkomen, en ontzettend veel medische onkosten.

Door het verzakken, van het gebouw, wat normaal is, ook nog vele scheuren in huis, en vocht in de binnenmuren, onstabiele terrasdeur, en veel grote gaten, door de hopen kalk, welke uit de muren valt. Toch zal ik verder, m'n huur, correct blijven betalen.

Met alle respect. Mvg

Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd aangezien we meteen gepast gereageerd hebben. Er werd met huurder ook telefonisch gecommuniceerd betreft bovenstaande mails.

WPZ schrijft een artikel 'hoe hoog waterverbruik voorkomen' in 'De gazet van WPZ' editie 3 – juli – augustus – september 2018 - Dit krantje wordt driemaandelijks gepubliceerd en bezorgd aan al onze huurders.

Zie krantenartikel in bijlage nr. 1

10/ Onontvankelijk / deels opgelost

Huurder komt langs op kantoor op 29/01/2018 en heeft klacht over buur. De buurman is steeds dronken en is dan verbaal zeer agressief naar andere bewoners toe. Hij komt dan met slaande deuren het gebouw binnen en maakt veel lawaai in zijn appartement en zou ook al opgepakt zijn door de politie betreft overlast.

Huurder is via begeleidingsovereenkomst toegewezen voor de sociale woning. Op het moment van klachten was betrokkene in begeleiding. De problemen werden met de begeleiding opgenomen en er wordt aan de problemen gewerkt. Deze problemen vinden hun oorzaak in een uitgebreidere problematiek van betrokkene. Samen met de begeleiding wordt hieraan gewerkt. De medewerkers van WPZ gaan ook regelmatig ter plaatse indien er zich nieuwe feiten voordoen om dit te bespreken met betrokkene en de begeleiding. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond

beschouwt. WPZ probeert samen met de begeleidingsinstanties de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst te brengen.

11/ Onontvankelijk / opgelost

Huurder stuurt ons op 02/02/2018 aangetekend schrijven met klacht over vochtproblemen in de woning. In het schrijven verwijst huurder ons ook naar voorgaande meldingen van vocht. Telkens heeft WPZ gepast gereageerd op deze meldingen. Er wordt langsgegaan en telkens stelden wij vast dat het gaat om condensatieproblemen omdat bewoners niet voldoende verluchten. Steeds werden de bewoners hierover aangesproken en aangeraden meer te verluchten en worden er tips meegedeeld.

Als gevolg van het aangetekend schrijven gaat onze dienst patrimonium langs op 08/02/2018 en stelt volgende punten vast:

- Het betreft condensatieproblemen en geen vocht.
- Al de verluchtingsroosters zitten dicht met stof.
- Er wordt niet verlucht.

22/02/2018 = WPZ verstuurt huurder een schrijven met stand van zaken en geeft bewoners tips om de woning goed te verluchten en te ventileren. Er wordt ook een bijlage uit het Ziezo Boekje Vlaams-Brabant verstuurd met nog meer tips rond ventileren en onderhoud.

06/03/2018 = WPZ ontvangt een telefoon van de huurdersbond betreft dit dossier. Zij hebben aangetekend schrijven met foto's ontvangen van deze huurders betreft vocht-condensatieproblemen in de woning en verwijzen ook naar ons schrijven die wij huurder hebben verstuurd waarin wij onze bevindingen meedelen. De huurdersbond stelt voor om samen naar een oplossing te zoeken en vragen of er misschien de mogelijkheid bestaat om meer te kunnen verluchten of een 24 uur meting uit te voeren.

28/03/20108 = WPZ gaat langs bij deze huurder en stelt vast dat al de verluchtingsroosters in de ramen dicht zitten met stof. Er wordt aan huurder nogmaals meegedeeld om de roosters stofvrij te maken. WPZ voert volgende werken uit:

- Reinigen van de ventilator.
- Er wordt een isolatieplaat geplaatst links en rechts in trappenhal naar zolder.
- Er wordt isolatie op zolder bijgeplaatst.

29/03/2018 = WPZ schrijft huurder aan betreft bevindingen tijdens de interventie op 28/03/2018. De huurder wordt in dit schrijven verzocht om de verluchtingsroosters stofvrij te maken en informeert huurder over de werken die WPZ zal uitvoeren. WPZ neemt contact op met de huurdersbond om stand van zaken mee te delen. Er wordt ook een mail verstuurd naar OCMW Beersel. Geen verdere klachten ontvangen. WPZ heeft telkens gepast gereageerd. Om die reden beschouwen we deze klacht ten aanzien van WPZ als ongegrond.

12/ Onontvankelijk / deels opgelost
WPZ ontvangt op 07/02/2018 een klacht via mail van huurder. Huurder meldt dat er schade is aangebracht aan de achterruit van haar wagen door onbekenden. Huurder verwacht dat wij dringend iets doen aan de veiligheid en dat ze € 33,00 betaalt om haar wagen veilig te parkeren. De politie werd hiervan verwittigd maar kan hier niets aan doen omdat er geen camera's staan.

WPZ stuurt volgend antwoord terug op 07/02/2018:
Beste,
Woonpunt Zennevallei betreurd ten zeerste het vandalisme waarvan u slachtoffer bent geworden. Wij hebben in het verleden reeds enkele pogingen gedaan om vandalisme tegen te gaan aan de hand van camera's maar moesten dan vaststellen dat deze hier zelf het slachtoffer van werden. We zoeken momenteel uit hoe we dit beter kunnen aanpakken.
Met vriendelijke groeten,
Het WPZ team

WPZ heeft naar aanleiding van dit voorval aan de politie haar aanbod herhaald om op WPZ-gebouwen camera's te plaatsen die het publieke domein filmen. Dit aanbod wordt nog steeds onderzocht door de politie. WPZ probeert samen met de politie de gegronde klacht van een huurder tot een goede uitkomst te brengen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd.

13/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost
Huurder stuurt ons aangetekend schrijven op 14/02/2018, door ons ontvangen op 21/02/2018. Huurder heeft klachten over herstellingen en vochtproblemen in de woning. Het gaat om herstellingen die dienen te gebeuren aan de ramen, waterschade volgens huurder als gevolg van een slecht aangesloten riolering en vochtproblemen. In het schrijven klaagt huurder ook over nachtlawaai in het gebouw en het onderhoud van de gemeenschappelijke delen. Deze klacht is gegrond wat de herstelling betreft, maar deels gegrond omdat WPZ nog niet al de nodige maatregelen heeft kunnen nemen. Als gevolg van dit schrijven gaan de verantwoordelijken van onze dienst patrimonium langs om volgende punten vast te stellen:
21/02/2018 = Onze dienst patrimonium gaat langs en maakt een gat in de valse wand van de berging en stelt een lek vast. Komt dit van de buis van de cv-ketel?
21/02/2018 = WPZ geeft opdracht aan externe partner voor verder onderzoek naar dit lek en de nodige herstellingen uit te voeren.
02/03/2018 = WPZ antwoord op huurder zijn klachtenbrief dat deze punten zeker onze volle aandacht hebben genoten en de klacht wordt geregistreerd en verder onderzocht.
14/03/2018 = Externe partner gaat langs en spoort lek op. Hij stelt een lek in de buis van de ACV-ketel vast.

15/03/2018 = Externe partner voert herstelling aan lek van de buis van de cv-ketel uit.
24/04/2018 = Huurder schrijft terug een brief en vraagt stand van zaken en dreigt ermee naar het gerecht te stappen.
09/05/2018 = WPZ Stuurt antwoord via mail naar huurder met de stand van zaken.
14/05/2018 = WPZ gaat langs voor controle van de vochtproblematiek. De vocht wordt opgemeten en er wordt vastgesteld dat de vocht aan het opdrogen is. Er wordt 10% vocht gemeten wat bevestigt dat het zo goed als is opgedroogd. Er wordt een nieuwe wand geplaatst om het gat dat werd gemaakt voor de herstelling te dichten. Er wordt ook een werkbon doorgegeven aan externe partner voor het vervangen van raamkruk van het raam.
16/05/2018 = WPZ stuurt schrijven naar huurder. In dit schrijven informeert WPZ de huurder dat het lek is hersteld en hiermee de vochtproblematiek is opgelost en dat er opdracht is gegeven voor vervangen raamkruk van het raam. Dit is echter geen evidente vraag aangezien de Portugese ramenproducent ondertussen failliet is en vervangstukken niet beschikbaar zijn. Omdat raamkrukken niet meer beschikbaar zijn, wordt een nieuw sluitsysteem geplaatst.

14/ Onontvankelijk / opgelost
Huurder stuurt ons op 21/02/2018 een klacht via mail over de inspecties die op een niet respectvolle manier zouden gebeuren. Medewerkers komen te pas en te onpas langs. Er zou ook sprake zijn van ongewettigde bijwoning wat huurder ontkent. Deze klacht kadert binnen een groter juridisch dossier dat op het moment van de Klacht hangende was. De huurder voelde zich hierdoor geviseerd en legt daarom bovenstaande klacht neer. De juridische zaak werd uiteindelijk naar de rol verwezen gezien betrokkene zich aan zijn huurdersplicht begon te houden. De nood aan toezicht in dit dossier blijft wel hoger dan bij andere huurders gezien de feiten die zich hebben afgespeeld. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd.

15/ Onontvankelijk / Opgelost
WPZ ontvangt klacht via mail op 26/02/2018 van huurder die klaagt over buurman. De buurman zou op de voordeur hebben gespuwd. De wijkagent werd reeds verwittigd.
08/03/2018 = Huurder doet terug melding: buurman heeft terug op de voordeur gespuwd en de wijkagent wordt terug verwittigd.
Betrokkene werd uitgenodigd op bureel. De klachten werden met hem besproken. Hij ontkent deze echter. Ook de wijkagent werd gecontacteerd in dit dossier. Hij was op de hoogte van het dossier maar had geen bewijzen om deze bezwaren hard te maken. Betrokkene werd door wijkagent wel aangesproken over de feiten. Sindsdien werden er geen nieuwe klachten ontvangen. WPZ probeert samen met de 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 als ongegrond beschouwd.

16/ Onontvankelijk / Opgelost

WPZ ontvangt klacht via schrijven op 26/02/2018 betreffende het parkeerbeleid. Bewoners parkeren zich waar ze willen. Huurder verwijst naar berisping die ze van ons kreeg omdat ze fout parkeerde, nl. aan het begin van het voetpad dat dient vrijgehouden te worden voor de hulpdiensten en verwacht dat andere bewoners zich ook aan deze regels houden. De wijkagent is hiervoor langs geweest en heeft boetes uitgeschreven. Een bewoner heeft hierop zeer agressief gereageerd. Betrokkene durft hierdoor niet meer buiten te komen, vooral 's avonds. Ook heeft huurder klachten over overlast van hondenpoep en het geblaf van honden. Betrokkene heeft al meermaals opmerkingen gemaakt tegen de eigenaars van deze honden maar zonder resultaat. De gemeente heeft hiervoor affiches geplaatst op paaltjes maar deze worden stukgemaakt door bewoners. Huurder verwacht van ons een oplossing.

Betrokkene werd uitgenodigd op onze diensten om haar verhaal te doen. WPZ stuurde naar aanleiding van de klacht een brief naar de betrokken buren en nam ook telefonisch contact op. Tevens werd naar alle huurders nogmaals een brief verstuurd betreffende het parkeerbeleid. Aan de stad werd gevraagd opnieuw bordjes te plaatsen omtrent het verbod om honden hun gevoeg te laten doen. Ook werd aan de gemeente gevraagd om extra toezicht uit te voeren op foutparkeerders en ook te beginnen met deze te beboeten. De gemeente heeft hier een gunstig gevolg aan gegeven. Betrokkene werd er wel op gewezen dat zij voor dergelijke klachten best contact opneemt met de gemeente gezien het steeds klachten over het openbaar terrein betreft en dit een bevoegdheid is van de gemeente.

WPZ verstuurt ook 2x een schrijven naar huurders betreft de parkeerproblematiek. Onze communicatieverantwoordelijke verstuurd hiervoor intern volgende mail:

Dag fronters,

Jullie weten al dan niet dat er altijd al een parkeerprobleem geweest is in xxx.

Nu heeft de gemeente besloten strenger op te treden: ze schrijven veel gemakkelijker GASboetes uit.

WPZ heeft dit jaar al 2X brieven gestuurd rond dit probleem. Moesten jullie vragen krijgen hierover van huurders, dan kunnen jullie altijd naar deze brieven teruggrijpen. (zie bijlage)

Mvg,

WPZ verstuurt volgende brief naar huurders op 15/05/2018:

Betreft: Correct gebruik van de parkeerplaatsen
Beste huurder,
Samen met uw appartement huurt u bij ons ook een ondergrondse parkeerplaats. De
bovengrondse parkeergelegenheden zijn voorbehouden voor de bezoekers.
Wij blijven echter merken dat de ondergrondse parking onderbenut blijft. Daarom dringen we erop aan hier meer gebruik van te maken. Bovendien willen wij u ook op uw verantwoordelijkheid wijzen. Niet alleen de vuilnisophaling heeft immers te lijden onder dit parkeergedrag. Bij noodgevallen moeten de brandweer en andere hulpdiensten vrije toegang kunnen krijgen. Dit is niet gegarandeerd door het huidige bovengrondse parkeergedrag. Wij dringen er daarom ook nogmaals op aan de ondergrondse parking te gebruiken.
Wij vertrouwen op uw correct handelen, maar zien ons genoodzaakt verder stappen te
ondernemen en de politie in te schakelen indien de wagens foutgeparkeerd blijven staan.
Met hoogachting

WPZ probeert samen met de lokale overheid en politie de gegronde klacht van een huurder tot een goede uitkomst te brengen. Hieruit blijkt dat WPZ telkens gepast gereageerd heeft. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht dan ook als ongegrond beschouwd.

17/ Ontvankelijk / niet opgelost
WPZ ontvangt op 27/02/2018 klacht via mail van huurder betreft verstopping van haar toilet en maakt ook foto's over. Huurder schrijft het volgende:
Geachte,

Dit moet me even van het hart. Deze maand is dit al de 3de keer dat mijn wc verstopt is. Ik heb maar pas iemand gezien na 4 dagen! Onze behoeften moesten we in een emmer doen! Dit kan toch niet!!!!

Het resultaat na het ontstoppen van het toilet heb ik even op foto gezet. xxx was erbij en heeft zelf het nodige niet gedaan om even te komen kijken dus m.a.w. mijn andere vragen heb ik niet kunnen stellen!

Mag ik u a.u.b. vriendelijk vragen om het nodige te doen voor:

- probleem verstopping WC

- verwarming in de keuken en living die niet meer gaan(recent probleem) Dit moet ook blijkbaar via jullie gaan?

- onder de pompbak van de keuken heb ik nog steeds water(dit probleem is na 2j nog niet opgelost)

- zware vochtproblemen kamer (dit werd ook al eens bekeken door een vochtmeter)

Hiervoor gingen ze ook het nodige doen, nooit iets gebeurt.

- geen deftige deurbel. Ok dit is niet dringend maar het werd mij wel beloofd om eens te vervangen? Nooit iemand gezien!

In bijlage stuur ik u alle nodige foto's.

Mag ik u vriendelijk vragen om hiervoor het nodige te doen en de problemen op te lossen. Indien dit niet gebeurt ga ik met noodzaak verdere stappen moeten ondernemen.

Hopend op een vlotte samenwerking!

WPZ stuurt volgend antwoord terug naar huurder via mail op 27/02/2018:

Beste,

Wij hebben uw mail met foto's in bijlage goed ontvangen en hebben deze overgemaakt aan de verantwoordelijke van onze dienst patrimonium.

Wij betreuren deze situatie ten zeerste en begrijpen dat dit niet aangenaam is.

Wat betreft de overige punten hebben wij een werkbon aangemaakt voor onze dienst patrimonium voor nazicht.

Is het mogelijk om mee te delen wanneer u thuis aanwezig bent.

Alvast bedankt.

Met vriendelijke groeten,

19/01/2018 = Huurder doet melding van verstopping toilet.
19/01/2018 = WPZ voert ontstopping uit.

05/02/2018 = Huurder doet melding van verstopping toilet.
05/02/2018 = WPZ voert ontstopping uit.

27/02/2018 = Huurder doet terug melding verstopping toilet.
27/02/2018 = WPZ gaat langs en lost al de andere punten op.

Het gaat om een algemeen probleem van de riolering. Dit probleem is reeds aangepakt maar is terug opgetreden. De infrastructuur is uitgegeven door de VMSW.

Volgende meldingen volgen:

19/03/2018 = huurder doet melding van verstopping toilet.
19/03/2018 = WPZ voert diezelfde dag ontstopping uit.

12/04/2018 = Huurder doet melding van verstopping toilet.
12/04/2018 = WPZ voert diezelfde dag ontstopping uit.

27/04/2018 = Huurder vraagt nazicht riolering. Weekend staat voor de deur en denkt dat wc terug gaat verstopt geraken.
27/04/2018 = WPZ voert diezelfde dag ontstopping uit.

19/12/2018 = Huurder doet melding verstopping toilet.
19/12/2018 en 20/12/2018 = WPZ voert ontstopping uit.

Deze klacht betreft de aanleg van de openbare infrastructuur door de Vlaamse Overheid om vervolgens over te dragen aan de lokale overheid. Dit gaat echter niet altijd naar wens. Voor dit dossier blijven we afhankelijk van de medewerking van de Vlaamse Overheid en de door haar aangeduide aannemer. In de nieuwe bouwdossiers neemt WPZ ook de aanleg van de openbare infrastructuur voor haar rekening. Op die manier hoopt WPZ niet enkel de klachten te krijgen, maar ook de bevoegdheid om het op te kunnen lossen.

18/ Ontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt klacht via mail op 02/03/2018 betreft douchekraan die al van in het begin dat huurders de woning zijn ingetreden niet goed functioneert. Deze klacht is ontvankelijk gezien de lange behandeltermijn.

<u>WPZ ontvangt volgende klacht</u>:
Geachte,
Staat u mij toe even terug te komen op mijn vorige mails (12/ 2017). Tot heden is er aan dit probleem spijtig genoeg nog niet verholpen geweest. Het is onmogelijk geworden om meer dan 2 minuten onder de douche te staan en warm water te hebben, daarna wordt het echt koud. Er zijn ook 2 kleine kindjes die ook niet kunne genieten van een lekker warm stortbadje.
Indien uw technische dienst geen tijd heeft om de thermostatische kraan te komen vervangen door een gewone douchekraan, want DAT is het probleem, (een thermostatische kraan werkt NIET in combinatie met een doorstroom verwarmer), zou het ons dan mogelijk zijn bij jullie een kraan te bekomen om die zelf te vervangen ?
Ik dank U bij voorbaat,
met vriendelijke groeten,

Huurder verwijst naar een mail verstuurd op 13/12/2017. Hier is tot op datum van 02/03/2018 niets aan gedaan. Het gaat om een nieuwbouwproject. Betrokkene zijn eerste huurders die dit pand betrekken.

13/12/2017 = WPZ ontvangt eerste melding via mail dat de douchekraan van in het begin dat huurders de woning zijn ingetreden op 01/09/2017 niet goed functioneert. Er is een thermostatische douchemengkraan geplaatst die in samenwerking met een doorstromer niet goed functioneert en vragen of het mogelijk is deze te vervangen door een mengkraan.
13/12/2017 = WPZ geeft dit onmiddellijk door aan externe partner om deze douchekraan te vervangen.
02/03/2018 = WPZ ontvangt klacht van huurder dat hier nog steeds geen gevolg aan is gegeven.
08/03/2018 = WPZ stuurt terug opdracht door aan diezelfde externe partner om de douchekraan te vervangen.
20/03/2018 = WPZ ontvangt terug een mail van huurder met de melding dat

er afspraak werd gemaakt op 15/03/2018 met externe partner, maar er niemand is langs geweest. Heeft hiervoor een dag verlof genomen. Vraagt om oplossing.

Geachte,
Ik verneem van mijn dochter dat tot op heden de douchekraan nog niet vervangen werd.
Mijn schoonzoon heeft daarvoor verleden week donderdag (15/03) verlof genomen, het zou die dag op de planning hebben gestaan. Tot vandaag hebben zij ook nog geen ander bericht gekregen voor andere datum. Mag ik U vragen wanneer dit op de planning voorzien is ? Het is niet meer mogelijk om een douche te nemen zonder dat het water koud wordt en voor de kindjes is dat zeker niet te doen. De kraan kan ik ook vervangen, dat is helemaal geen probleem, ik ben ook in die sector werkzaam, als u ons de kraan levert.
Ik dank u bij,
vriendelijke groeten,

20/03/2018 = WPZ neemt onmiddellijk contact op met de externe partner en deze bevestigen dat er inderdaad een afspraak werd gemaakt op 15/03 maar door onvoorziene omstandigheden de interventie niet is kunnen doorgaan. Externe partner belooft onmiddellijk contact op te nemen met huurder om nieuwe afspraak te maken.

<u>WPZ stuurt op 20/03/2018 volgende mail naar huurder</u>:
Geachte,

Wij hebben op 08/03/2018, na ontvangst van uw voorgaande mail, de opdracht gegeven aan onze externe partner, de firma xxx om de douchekraan te vervangen.

Als gevolg van onderstaande mail hebben wij contact opgenomen met de firma xxx. Zij bevestigen dat er inderdaad een afspraak werd gemaakt op 15/03/2018 en dat dit door onvoorziene omstandigheden niet is kunnen doorgaan. De firma xxx heeft ons beloofd telefonisch contact op te nemen om een nieuwe afspraak te maken.

Met vriendelijke groeten,

<u>Betrokkene stuurt op 21/03/2018 volgende mail</u>:

Geachte Mevrouw,
Ik dank U voor het spoedige antwoord. Ik hoop dan ook dat de firma xxx ook zo professioneel zal zijn, sorry maar als ik een afspraak niet kan nakomen dan bel ik toch de betrokken mensen op om te verwittigen en meteen een nieuwe afspraak te maken. Hopelijk komt er nu wat schot in de zaak.
Ik dank U nogmaals voor Uw dienst,
vriendelijke groeten,
22/03/2018 = Externe partner vervangt de douchekraan.

Op 26/03/2018 informeert WPZ huurder via mail over stand van zaken:
Geachte mijnheer,

De firma xxx heeft ons bevestigt dat de douchekraan op donderdag 22/03/2018 vervangen werd.

Wij hopen dat deze werken naar wens zijn uitgevoerd en zijn steeds bereikbaar voor verdere inlichtingen.

Met vriendelijke groeten,

Op 27/03/2018 schrijft betrokkene volgend antwoord via mail:
Geachte Mevrouw,
ik wens U in naam van de kinderen, en kleinkinderen, te bedanken.
Volgens hen gaat alles voorlopig perfect.
Met vriendelijke groeten

WPZ ontvangt geen verdere klachten. WPZ beschouwd deze klacht als gegrond omwille van de te lange behandeltermijn.

19/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt telefonisch een klacht op 06/03/2018 over tuin van buur dat vol ligt met hondenpoep. Dit wordt niet verwijderd en veroorzaakt enorme geurhinder. Betrokkene kan hierdoor geen raam openzetten, omdat de slechte geur de woning binnendringt. WPZ gaat langs op 15/03/2018 en voert een controle uit. Er wordt inderdaad veel hondenpoep vastgesteld in de tuin. Tijdens deze controle wordt ook een verstopping van de dakgoot vastgesteld. Deze ligt vol met bladeren.

16/03/2018 = WPZ schrijft huurder hierover aan en verzoekt vriendelijk om de uitwerpselen van de hond in de tuin te verwijderen en de dakgoot te reinigen. Een controle wordt uitgevoerd op 13/06/2018. Tijdens deze controle wordt vastgesteld dat de uitwerpselen in de tuin verwijderd zijn maar de dakgoot is niet gereinigd. WPZ schrijft huurder hierover aan op 14/06/2018. Op 02/07/2018 voert WPZ terug controle uit en er wordt vastgesteld dat de dakgoot gereinigd is en de hondenpoep in de tuin wordt nog steeds verwijderd. Geen verdere klachten ontvangen. WPZ heeft gepast gereageerd op deze gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd.

20/ Onontvankelijk / deels opgelost
WPZ ontvangt een mail op 07/03/2018 van OCMW betreft huurder die klaagt over haar verwarming. OCMW ging op huisbezoek en stelde vast dat het heel warm was in het appartement. Huurder gaf aan dat het niet mogelijk is om de verwarming te regelen en dat deze veel warmte blijft afgeven. OCMW vraagt ons welke stappen wij hiervoor hebben ondernomen.

WPZ stuurt volgend antwoord via mail op 15/03/2018:
Beste,

Gevolg gevend aan uw mail, delen wij u graag de historiek en de stappen mee die Woonpunt Zennevallei reeds heeft ondernomen:

14/03/2017: Huurder stuurt klacht via mail betreft verwarming die constant warmte blijft afgeven en over problemen met de keukenkraan.

15/3/2017: WPZ gaat langs en stelt geen problemen met de verwarming vast. Huurder zet de verwarming constant op 27°C waardoor de accumulatoren warmte blijven afgeven. De huurder had voor collega's ter plaatse waren de verwarming volledig afgezet. Huurder was onbeschoft en in de war en is in haar bed gaan liggen. Verder communiceren met huurder was onmogelijk. We maken voor de zekerheid een werkbon over aan externe partner voor nazicht van de verwarming.

16/03/2017: WPZ zet deze bevindingen in mail naar huurder.

17/03/2017: Externe partner gaat langs voor een grondige controle van de verwarming en stelt vast dat deze perfect werkt. Er wordt op dat moment de nodige deskundige uitleg gegeven aan huurder over de werking van de verwarming.

21/03/2017: De keukenkraan wordt vervangen door onze dienst patrimonium.

Half maart wordt aan externe partner gevraagd om een verslag op te maken over het plaats bezoek en het functioneren van de verwarming.

Op 03/04/2017 stuurt WPZ huurder een mail met de bevindingen van de externe partner tijdens de interventie op 17/03/2017.

Geen reactie meer van huurder tot 20/04/2017.

20/04/2017: Huurder stuurt ons terug een mail met klachten over de verwarming. Zij verwijst naar haar eerdere mails. Zij kan zich niet neerleggen met de uitleg die externe partner haar heeft gegeven en vraagt een oplossing. Huurder verwijst naar haar afrekening elektriciteitsverbruik, die zij heeft ontvangen op 18/04/2017, die ligt volgens huurder veel te hoog en is te wijten aan het niet juist functioneren van de verwarming en vraagt onze financiële tussenkomst.

21/04/2017: WPZ stuurt een antwoord terug naar huurder met de vraag een kopie van de afrekening van de elektriciteit te bezorgen zodat wij deze kunnen 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 wordt, net zoals haar klacht aan het adres van WPZ, ook opgenomen in de klachtenrapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst.

In deze mail schrijft huurder dat ze de verwarming door een 'neutrale elektrieker' 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 [redacted] 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 Rooselaer.

Met vriendelijke groeten,

Diezelfde dag maakt ze ons via mail een kopie van de afrekening over. Deze wordt bestudeerd en we komen tot de vaststelling dat dit gaat over een normaal verbruik.

27/04/2017: WPZ maakt een werkbon over aan de externe partner voor nazicht van de isolatie van de convector. Op datum van 09/05/2017 gaat de externe partner langs. Hieronder de bevestiging van de externe partner via mail:

Geachte,

Onze bevindingen op deze aanvraag:

Wij zijn meerdere malen langs geweest bij mevrouw [redacted] in de [redacted] ook eenmaal samen met jullie verantwoordelijke, om probleem te bekijken.

1. *De installatie nagemeten op verliezen of onjuistheden - er was totaal geen probleem of verlies te bespeuren.*
2. *De accumulatiekachel is volledig open gemaakt, om nakijken of problemen waren met de isolatie van het toestel en de goed werking van ventilatoren.*

Er is geen enkel schade vastgesteld aan de isolatiematten, het is ook normaal dat er altijd wat stralingswarmte is en zowat warmte afgeeft in ruimte.

Dit normaal bij alle merken van accumulatietoestellen.

Zie ook in bijlage de foto's van het toestel en de isolatie, waar duidelijk te zien is de isolatie nog in zeer goede staat verkeerd en het toestel ook nog in heel goede staat is.

3. *Oplaadregeling:*

De oplaadregeling die in het elektrisch bord is gemonteerd, staat ingeregeld op 0%, deze kan bij te veel of te weinig warmte ingesteld worden door de huurder.

Men kan regelen van: 30% tot +10% volgens de behoefte van de bewoner.

Zie ook in bijlage de foto's van de oplaadregeling

Onze eindconclusie is:

Er zijn geen uitzonderlijke verbruiken te noteren, de instelling kan eventueel lager gezet worden.

Het appartement heeft wel veel zon en licht inval en kan daardoor genieten van gratis warmte in de winter, waardoor eventueel de accumulatie oplaadregeling wat lager kan gezet worden.

Aan de toestellen zelf is er geen probleem te bespeuren, isolatie kan

verduren en/of vergaan, maar dit niet van toepassing in deze situatie.

Met vriendelijke groeten

09/05/2017: Huurder stuurt ons op 09/05/2017 afrekening door via mail. Deze wordt nogmaals bekeken en we komen tot de vaststelling dat het verbruik niet buiten de proporties valt en deze vergelijkbaar is met het verbruik van andere bewoners in het gebouw.

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 antwoord deze mail op 07/06/2017.

Op datum van 25/04/2017 stuurt huurder ons klacht over de technieker van externe partner die langs komt voor controle van de verwarming. Huurder is niet te spreken over de aanpak van de technieker 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 technieker 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 technieker daar was, was het niet mogelijk deze te openen.

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. 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 verontschuldigingen 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 firma [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?gclid=CNezhbezrNQCFSwq0wodR3oFwQ

Er is ook een Ombudsdienst voor energie. Via volgende link vindt u meer informatie http://www.ombudsmanenergie.be/nl

Tot slot herhaal ik nogmaals dat u best via info@wpz.be correspondeert. U mag me voorlopig in cc laten staan als u dat een gevoel van geruststelling geeft. Maar dat is dan enkel om die laatste reden. Mails via info@wpz.be geven u de beste garantie op een snelle opvolging. Mails die u enkel naar mij stuurt, kunnen door mijn collega's niet opgevolgd worden. Dat zou spijtig zijn, zowel voor u als voor mijn collega's.

Hoogachtend,

Op 14 maart 2018 is naar aanleiding van haar e-mail onze klantendienst op

huisbezoek geweest bij mevrouw xxx. Bij die gelegenheid werd er evenmin geurhinder vastgesteld. Daar klaagde ze nochtans wel over in haar e-mail van 3/3/2018. Haar eis van 60 euro zou om te lachen zijn. Voor WPZ is het echter niet om te lachen dat zij onze medewerkers of die van onze externe partners de toegang ontzegt. Zo maakt ze het voor WPZ wel heel moeilijk.

Het was wel weer warm in het appartement. De zon scheen dan ook weer rijkelijk binnen. Zoals vorig jaar reeds aangegeven kan de zon voor extra warmte of zelfs passieve oververhitting zorgen. Vorig jaar is onze huurder echter uitgelegd hoe ze dan de verwarming lager kan instellen.

Voorts was haar betoog weer heel onsamenhangend. Ze herhaalde wel weer haar eis van een videofoon. Daarvan weet ze echter dat het niet mogelijk is om daar op in te gaan. Dit is gisteren nogmaals herhaald.

Er was ook sprake van slijtage van linoleum. Het ging om één barst op één plaats. U snapt dat dit niet voldoende is om de vloerbekleding te vervangen.

Tot slot is er de kwestie van de communicatie. De huurster roept haar ziekte in als reden en weigert dat te veranderen. Ze wil ook geen vorm van begeleiding aanvaarden, ook niet om als klankbord of tussenpersoon. WPZ blijft zich echter zorgen maken over deze huurder en niet omwille van technische aspecten. Die bezorgdheid is er al sinds haar kandidatuur en de manier waarop ze toen al communiceerde.

Via wetransfer maken wij u berichten over die mevrouw xxx heeft ingesproken op ons antwoordapparaat op 14/03/2018. Dit om aan te tonen dat de communicatie naar ons toe heel moeilijk verloopt. We willen aansturen om een tussenpersoon in te schakelen die dat voor mevrouw xxx kan opnemen en die haar hierin kan ondersteunen. De opnames van het antwoordapparaat vindt u onder volgende link: https://we.tl/BLz7DZVESP

Om die reden lijkt het aangewezen om dit te bespreken op het maandelijks partneroverleg. Zou u zo vriendelijk willen zijn om daar aan deel te nemen om van gedachten te kunnen wisselen en eventuele verdere stappen af te spreken.

Wij wensen u hiervan goede ontvangst en zijn steeds bereikbaar voor verdere inlichtingen.

Met vriendelijke groeten,

Wij verwijzen ook naar eerdere klachten van deze huurder:
Klachtenrapportage 2016: Klacht nr. 62
Klachtenrapportage 2017: klacht nr. 20 – klacht nr. 34 en klacht nr. 44

21/ Ontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt klacht via mail op 09/03/2018 van huurder. Huurder meldt ons terug verstopping van zijn toilet en eist deze keer een oplossing.
26/01/2017 = huurder doet melding van verstopping toilet.
26/01/2018 = diezelfde dag voert WPZ een ontstopping uit.

09/03/2018 = huurder doet melding van verstopping toilet via klacht.
09/03/2018 = WPZ maak een werkbon
12/03 en 13/03/2018 = WPZ voert ontstopping uit.

Aangezien de terugkerende problematiek wordt deze klacht als gegrond beschouwd. Zie ook verder klacht nr. 31 in deze rapportage

22/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt klacht via mail op 11/03/2018 van huurders betreft geluidsoverlast buren. 's Ochtens om 05u30 zetten de buren luide muziek op, roepen en tieren en verschuiven heel hun interieur. Dit is iedere dag zo en huurders kunnen deze toestand niet meer aan en vragen een oplossing.

Overleg geweest met buren op 26/03/2018 : WPZ/OCMW Beersel/politie

Na het overleg werden momenteel geen dergelijke klachten meer ontvangen. Het gezin wordt wel met extra aandacht gevolgd door onze diensten en het OCMW gezien het om een gekend dossier gaat. WPZ probeert samen met de begeleiding en 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 als ongegrond beschouwd.
Klacht geluidsoverlast komt terug in klacht nr. 26

23/ Ontvankelijk / opgelost
Naar aanleiding van een huisbezoek in het kader van de "scorecard", neemt WPZ de beslissing om bepaalde werken te laten uitvoeren bij deze huurder.

WPZ ontvangt telefonisch klacht op 14/03/2018 over werken die zijn uitgevoerd in de woning. Huurder is niet te spreken over de uitvoering van deze werken. Het gaat om douchepanelen die geplaatst zijn in de badkamer als gevolg van waterinfiltratie muur. Pleisterwerk van muur in de slaapkamer, aanpalend aan de badkamer, is hierdoor beschadigd en dient te worden hersteld. De douchepanelen zouden volgens huurder verkeerd gezaagd zijn en opgelost met heel veel silicone wat zeer slordig oogt. De douchestang werd teruggeplaatst, maar deze zou scheef zijn terug geplaatst. Huurder vraagt nazicht en oplossing.

15/01/2018 = WPZ geeft opdracht aan externe partner om douchepanelen tegen muur te plaatsen in de badkamer wegens waterinfiltratie muur slaapkamer aanpalend aan de badkamer.
14/03/2018 = WPZ ontvangt klacht van huurder over de plaatsing/afwerking van deze.
15/03/2018 = WPZ gaat langs en stelt vast dat er herstellingen nodig zijn aan het pleisterwerk van de muur in de slaapkamer aanpalend aan de badkamer. WPZ geeft de opdracht aan externe partner om herstelling pleisterwerk uit te voeren.
24/05/2018 = Tijdens opmeting scorecard bij deze huurder, wordt

bovenstaande klacht terug aangekaart. Bij nazicht wordt vastgesteld dat de muur in de slaapkamer nog niet hersteld is en dat de douchestang opnieuw moet herplaatst worden.
24/05/2018 = WPZ geeft opdracht aan externe partner om douchestang en douchesproeier in orde te brengen.
29/05/2018 = Externe partner voert deze werken uit. De herstellingen pleisterwerk worden ook uitgevoerd.
WPZ ontvangt geen verdere klachten.

24/ Onontvankelijk / opgelost
Klacht ontvangen op 15/03/2018 betreft lawaaihinder bij buur. Hoort heel de dag hevig geklop en geboor afkomstig van appartement buur. WPZ neemt contact op met deze huurders en hiernaar geïnformeerd. Huurder heeft na deze klacht geen nieuwe overlast meer waargenomen. Gaat dus duidelijk om een éénmalige feit. Geen verdere acties ondernomen naar andere huurder. Geen verdere klachten ontvangen. WPZ probeert 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 ongegrond beschouwd.

25/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 21/03/2018 telefonisch een klacht betreft nachtlawaai en geurhinder afkomstig van de bovenbuur. WPZ voert ter plaatse controle uit en spreekt met bewoners. Er wordt geen geurhinder vastgesteld. De klagers zouden heel prikkelbare mensen zijn. Geen verder klachten ontvangen. WPZ probeert 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 ongegrond beschouwd.

26/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost
WPZ ontvangt op 27/03/2018 een klacht via mail betreft lawaaioverlast buren. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 22 in deze rapportage.

Beste
We hebben een brief gekregen van onze buren (waarvan we reeds een klachtenmail hebben gestuurd) waarin staat dat ze een onderhoud of een gedateerde en ondergetekende brief willen waarin ze zegt dat ze 3 uur per dag wilt zingen en dergelijke. Ze vraagt aan ons wanneer het het best past voor ons om dit te doen.
Voor ons past dat helemaal niet, ze houden hun nu al niet in met hun lawaai, we hebben die extra 3 uur gezang echt niet nodig!
Als we hier aan toegeven, dan hebben we nooit meer rust.
Wij vonden dat jullie hiervan op de hoogte moesten zijn want dit is een vorm van chantage We zouden graag eens een gesprek hebben met iemand van woonpunt om alles wat ons stoort te bespreken, want dit is veel te veel om in een mail te zetten. Hopelijk kan dit geregeld worden.
Met vriendelijke groet

WPZ stuurt volgende mail naar OCMW betreft deze klacht en neemt telefonisch contact op met betrokkene:

Er is terug een klacht binnengekomen van mevrouw xxx. Ik heb haar eens gebeld.
Ze heeft van mevrouw xxx een brief in de bus gekregen met de vraag om een onderhoud en een gedateerde en ondertekende brief te krijgen waarin hun akkoord staat dat ze 3u/dag kan zingen en dergelijke.
Mevrouw xxx zal dit niet op papier zetten en is daar ook niet mee akkoord.
Ik heb haar wel gevraagd om met xxx toch eens trachten te spreken.
Anders zal mevrouw xxx het gevoel krijgen :" ik heb gedaan wat er mij werd gevraagd, maar het zijn de buren die niet willen meewerken..."
Heb haar ook gesproken van ons overleg.
Ze ging het bekijken en mij op de hoogte houden.
Ze liet wel weten dat ze echt niet gediend is met dat zingen. Er wordt ook veel geroepen, stoelen en meubelen verschoven...

Zoals vermeld in klacht 22 werd een overleg met OCMW en politie vastgelegd. Mevrouw wordt van nabij opgevolgd. WPZ beschouwt deze gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder als deels gegrond omwille van weerkerende klacht. WPZ probeert samen met OCMW en politie deze klacht tot een goede uitkomst te brengen. Hierna werden geen verdere klachten ontvangen.

27/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 28/03/2018 een mail betreft een klacht tegenover een medewerker en behandeling van schade na interventie door de politie. De politie heeft bij een interventie de rolluik beschadigd. Deze interventie vond plaats toen huurder niet aanwezig was in de woning. De interventie was bedoeld bij de bovenbuur van deze huurder. Huurder nam hiervoor telefonisch contact op met ons met de vraag zijn rolluik onmiddellijk te herstellen. Dit is bij WPZ niet de gangbare procedure. Dit werd aan de huurder gemeld maar was hiermee niet akkoord. Omdat huurder bleef aandringen heeft de verantwoordelijke de telefoon overgenomen van medewerkster. Er ontstond een woordenwisseling aan de telefoon. WPZ heeft de huurder nogmaals gevraagd PV van de politie over te maken. Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond.
Wij verwijzen naar klacht nr. 45 in deze rapportage.

28/ Onontvankelijk / opgelost
Huurder stuurt ons op 03/04/2018 een klacht via mail betreffende het wild parkeren achteraan het gebouw. Mevrouw vraagt waar de paaltjes zijn gebleven die er stonden waardoor men niet achter het gebouw kon parkeren. Deze worden steeds weggenomen door 't stad, waardoor de wagens door kunnen. Huurder heeft hierdoor geluidsoverlast en last van de uitlaatgassen van wagens en kan om die reden haar schuifraam van het terras niet meer open laten staan. Zij vraagt ons om een oplossing. WPZ stuurt als gevolg van deze klacht onmiddellijk een mail naar de verantwoordelijke van de Stad. De

paaltjes worden teruggeplaatst. Deze klacht is ongegrond ten aanzien van WPZ. WPZ geeft wel gevolg aan deze klacht door contact op te nemen met de Stad met de vraag om de inox straatpaaltjes terug te plaatsen. Geen verdere klachten ontvangen van betrokkene.

29/ Onontvankelijk / opgelost
Huurder doet melding via mail op 04/04/2018 van overlast wagens zonder nummerplaat die geparkeerd staan in de ondergrondse parking. Woonpunt Zennevallei voert op 06/04/2018 een controle uit maar stelt geen wagens zonder nummerplaat vast. WPZ kan niets vaststellen en kan hierdoor ook geen maatregelen nemen.
Wij verwijzen ook naar klacht nr. 48 en klacht nr. 49 in deze rapportage.

30/ Ontvankelijk / opgelost
Huurder doet melding over woning van de buren. De huurder is al 3 maanden weg, de voordeur staat open en er hangt een enorme stank van katten in de gang. Woonpunt Zennevallei is langs geweest op 13/04/2018 om de voordeur opnieuw vast te zetten en elke mogelijke ingang voor de katten af te sluiten.
Het dossier was reeds gekend bij onze diensten. Er werd op 2/03/2018 een verzoekschrift ingediend tot verbreking van het contract, dit wegens huurachterstallen.
Op 20/03/18 is de zaak voorgekomen. De verbreking van het contract werd uitgesproken. Op 12/4/18 werd het vonnis betekend door de deurwaarder. Gezien de woning in tussentijd leegstond hebben wij de deurwaarder gevraagd enkel de leegstand vast te stellen. Zo kon de woning sneller worden vrijgegeven. Hiervoor kregen wij op 24/04/2018 de goedkeuring van de deurwaarder. De opdracht voor het leegmaken van de woning werd op 26/04/18 gegeven aan een externe partner. Het appartement werd nadien leeggemaakt en grondig opgekuist. De nodige herstellingen werden ook uitgevoerd.

31/ Ontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 14/04/2018 klacht via mail betreft verstoppingen. Huurder is het stilaan beu aan het worden en vraagt een oplossing. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 21 in deze rapportage. Bij een laatste ontstopping die dateert van 13/03/2018, is door medewerkers van WPZ gemeld dat er bij een volgende verstopping een ontstoppingsfirma zal gestuurd worden en dat deze kosten onder de huurders zullen verdeeld worden. Dit als gevolg van hygiënische doekjes die in de riolering worden vastgesteld. Huurder gaat hiermee niet akkoord en verwijst naar de voorgaande verstoppingen.
18/04/2018 = WPZ maakt een werkbon voor nazicht
18/04/2018 = WPZ geeft opdracht aan aannemer voor aanpassingswerken van de rioolbuizen.
27/04/2018 = Aannemer voert deze werken uit. De rioolbuizen worden verplaatst.
Geen verdere klachten meer ontvangen.

32/ Onontvankelijk / deels opgelost
WPZ ontvangt op 16/04/2018 aangetekend schrijven van huurder betreffende overlast van uitwerpselen duiven op het balkon. Huurder vraagt hiervoor onmiddellijk een oplossing. Huurder deed hierover in het verleden reeds melding en er werd haar toen meegedeeld dat WPZ hier niets aan kan doen. Als gevolg van dit schrijven vraagt WPZ een prijsofferte aan bij externe partner voor het plaatsen van duinvenpinnen op haaknok en maakt deze over aan huurder. WPZ is bereidt om de helft van deze kosten te financieren en huurder stemt in om de helft van de kostprijs bij te dragen. Nog voor de uitvoering van de werken vraagt de huurder toestemming om een eigen aannemer aan te duiden om deze werken te laten uitvoeren. Dit wordt toegestaan door WPZ. De werken zijn ondertussen nog niet uitgevoerd door huurder. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd aangezien WPZ gepast gereageerd heeft.

33/ Onontvankelijk / opgelost
Huurder stuurt ons op 17/04/2018 een klacht via mail betreft foutparkeerders. Hierdoor hebben de bezoekers geen plaats om zich te parkeren. De wijkagent werd hierover reeds verwittigd maar kan hier niets aan doen en betrokkene eist van ons een oplossing. Wij verwijzen ook naar de klacht nr. 16 in deze rapportage. En zie aanvulling AVG-boete.

Zie klacht 16. De wijkagent en gemeente werden op de hoogte gebracht van de klacht. Aan de huurders werd gemeld dat dit een bevoegdheid is van de gemeente en ze in de toekomst best haar klacht aan de diensten van de gemeente richt. Omwille hiervan is de klacht ten aanzien van WPZ ongegrond. WPZ geeft de huidige klacht wel door aan de bevoegde diensten.

34/ Ontvankelijk / deels opgelost
WPZ ontvangt op 17/04/2018 een klacht via mail van huurder met foto's in bijlage betreffende de tuin van de buren. Volgens deze huurder is de tuin net een containerpark.

Op 19/04/2018 doet huurder een aanvraag tot het plaatsen van een groen scherm in de tuin. Dit om een beetje privacy te genieten. Huurder verwijst naar mail van 17/04/2018 betreft rommel in tuin van buur en dat het niet aangenaam is om zicht te hebben op deze tuin. WPZ stemt toe en geeft huurder hiervoor de toelating.

WPZ voert op 25/04/2018 een controle uit en stelt rommel vast in de tuin van buren. WPZ schrijft betrokkene hierover aan waarin wordt verzocht om de rommel te verwijderen. Betrokkene wordt ook gewezen op de huurdersverplichtingen om de tuin te onderhouden en afval en rommel te sorteren volgens de algemene richtlijnen van de gemeente en afval weg te brengen naar het containerpark.

Bij een latere controle stelt WPZ vast dat er nog steeds rommel aanwezig is

in de tuin. WPZ schrijft huurder hierover aan en verzoekt de rommel te verwijderen.
31/01/2019 = WPZ voert controle uit van de tuin en stelt vast dat de rommel nog steeds aanwezig is.
01/02/2019 = WPZ neemt telefonisch contact op met huurder en verwijst naar ons schrijven waar geen gevolg aan is gegeven. Huurder meldt dat ze hier nog geen gevolg aan hebben kunnen geven omdat ze hoogzwanger is en over geen wagen beschikken om de rommel weg te voeren naar het containerpark. Huurder meldt dat ze maandag zouden starten met het verwijderen van het afval. Huurder doet belofte dat maandag 04/02/2019 het grootste deel al zal verwijderd zijn. Ze zouden een camionette lenen van vrienden. WPZ zegt begrip te hebben voor de situatie en geeft huurder nog 2 weken de tijd om de rommel te verwijderen.
Het dossier wordt intern doorgegeven aan de klantendienst om een huisbezoek te plannen binnen 2 weken. De controle van de tuin zal dan ook mee worden opgenomen. De klantendienst stuurt hiervoor een brief naar huurders.

35/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 19/04/2018 een klacht van huurders via mail met foto's in bijlage. Het betreft het onderhoud van de haag dat niet gebeurd door de buren. De haag staat al 2,5 meter hoog en de takken komen al tot op het terras van betrokkene. Deze takken nemen veel licht weg. Huurder verwijst naar de andere hagen die allemaal mooi onderhouden worden, behalve de haag van zijn buur. Hij vraagt of WPZ hieraan iets kan doen.

Op datum van 24/04/2018 schrijft WPZ huurders aan waarin wordt verzocht de haag in te snoeien tot op een maximum hoogte van 1m80. WPZ geeft ook tips betreft het snoeiafval. Het snoeiafval kan bij de eerstvolgende ophaalbeurt op correcte wijze aan de ophaaldiensten worden aangeboden, of kan op eigen initiatief naar de gemeentelijke afvalparken worden gebracht.

Op datum van 09/05/2018 voert WPZ controle uit en stelt vast dat de haag gesnoeid is. Er is ook geen snoeiafval aanwezig in de tuin. WPZ heeft deze gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst gebracht. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd. Geen verdere klachten ontvangen.

36/ Ontvankelijk / opgelost
Huurder stuurt ons op 22/04/2018 een klacht via mail, betreffende de buitenverlichting in de trappenhal die nog steeds defect is. Huurder schrijft hierover al een paar keer melding te hebben gedaan. Ook klaagt huurder over schimmel in de badkamer en klachten over het warme water in de badkamer.
23/04/2018 = Als gevolg van deze klacht maakt WPZ een werkbon aan voor nazicht van de opgesomde gebreken.
24/04/2018 = WPZ gaat langs en vervangt de lamp. WPZ vraagt aan huurder

om iets te laten weten indien er terug problemen optreden met deze lamp. Er wordt ook vastgesteld dat de doorstromer in de badkamer dient te worden vervangen en WPZ geeft de opdracht aan externe partner.
05/05/2018 = WPZ ontvangt terug een klacht via mail van deze huurder betreft het warme water en de buitenverlichting. Huurder dreigt ermee naar de huurdersbond te stappen.

07/05/2018 = WPZ verstuurt volgende mail naar huurder:
Beste,

Als gevolg van onderstaande mail, is onze dienst patrimonium langs geweest op 24/04/2018 en heeft het licht in de trappenhal vervangen.

Wat betreft de doorstromer hebben wij de opdracht gegeven aan onze externe partner, loodgieter xxx. Deze bevestigt dat hij is langs geweest en het probleem met de doorstromer heeft opgelost.

Wij hopen dat deze werken naar wens zijn uitgevoerd.

Gelieve ons op de hoogte te houden wat betreft de schimmel in de badkamer.

Indien de problemen met de schimmel zich terug zouden voordoen, zullen wij niet nalaten hiervoor langs te komen.

Wij wensen u hiervan goede ontvangst en zijn steeds bereikbaar voor verdere inlichtingen.

Met vriendelijke groeten,

08/05/2018 = WPZ gaat langs en stelt terug een defect aan de lamp vast en vervangt deze. WPZ vraagt terug aan huurder om te verwittigen wanneer er terug problemen optreden met de lamp. Er wordt vastgesteld dat de doorstromer nog niet is vervangen en WPZ neemt onmiddellijk contact op met de externe partner.
09/05/2018 = de doorstromer wordt vervangen door externe partner.
21/05/2018 = huurder doet telefonisch melding dat de lamp defect is.
22/05/2018 = WPZ gaat langs en geeft opdracht aan externe partner om het probleem met de buitenverlichting na te kijken.
06/06/2018 = Externe partner gaat langs en vervangt gesmolten zekeringen in de verdeeldoos van de buitenverlichting en plaatst samen met Eandis een nieuwe zekeringhouder. Al de nodige herstellingen werden uitgevoerd en WPZ ontvangt geen verdere klachten.

37/ Onontvankelijk / opgelost

WPZ ontvangt op 02/05/2018 telefonisch een klacht betreft buurman. Buurman zou de inkomdeur van betrokkene beschadigd hebben. WPZ voert op 03/05/2018 een controle uit maar stelt geen enkele beschadigding aan de deur vast en neemt ook foto's van de inkomdeur. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd. WPZ heeft ook meteen gepast gereageerd op de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder.

Huurder is via begeleidingsovereenkomst toegewezen voor de sociale woning. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 10 in deze rapportage

38/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 02/05/2018 telefonisch een klacht betreft lawaaihinder buren.

Gezien woonpunt niet eerder klachten mocht ontvangen omtrent deze huurder werd er telefonisch contact opgenomen. Er werd gevraagd het stiller te houden in de woning. Dit gaat om een éénmalige feit en nadien mochten we geen nieuwe klachten meer ontvangen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd. WPZ heeft ook meteen gereageerd op de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder.

39/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 02/05/2018 telefonisch een klacht over de kuisploeg en het groenonderhoud. Bewoner van een appartementsgebouw klaagt dat de kuisploeg nog maar één maal is langs geweest om te poetsen en dat het heel vuil is in het gebouw. Ook klaagt huurder over het groenonderhoud dat niet genoeg wordt uitgevoerd.
Na de klacht werd contact opgenomen met de externe poetsfirma, die tijdelijk onze eigen werknemers heeft vervangen. Zij beweren dat ze wel degelijk langskomen, maar soms heel vroeg of heel laat. Op deze manier zouden de bewoners hun kunnen gemist hebben. Aanvullend is er eigen personeel stand van zaken gaan nemen ter plaatse en bleek dat alles er netjes bij lag.

Over het groenonderhoud is extra contact opgenomen met de externe groendienst zodat alles kon nagekeken worden. Ook hier bleek alles in orde. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd.

40/ Ontvankelijk / deels opgelost
WPZ ontvangt op 06/05/2018 een klacht via mail over de toestand van de keukenkasten. Huurder vraagt een nieuwe keuken.
WPZ antwoord via mail op 09/05/2018:
Geachte,

Als gevolg van uw onderstaande mail hebben wij uw dossier besproken. Wij begrijpen uw situatie, maar momenteel kan WPZ nog niets ondernemen. WPZ is bezig met de voorbereidingen voor renovatieplanning van de keukens. U zal hierover nog verder bericht worden.
Met vriendelijke groeten,

WPZ zal hieraan verder gevolg geven in 2019. De badkamers en de keukens gaan in de mate van de mogelijkheden voorgetrokken worden op de renovatie van de hele woning. De financiering voor deze renovatieplanning is realistisch, maar de financiering voor renovatie van keukens en badkamers ligt heel laag, waardoor het ons onmogelijk lijkt de renovatie van de keukens en badkamers in 2019 te realiseren. Toch zal dit onderzocht worden om een

oplossing te zoeken voor het probleem van de verouderde keukens en badkamers.

41/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 14/05/2018 een klacht via mail betreft opengereten vuilniszak. Deze mail is gericht naar de gemeente dienst milieu met WPZ in CC.

Huurder schrijft volgende mail:
Geachte,

Op 11/5 heeft mijn buurvrouw gesignaleerd dat er een vuilzak kapot gebeten werd en gevraagd deze op te halen.

Vandaag 14/5 heb ik een opengereten en platgereden vuilniszak opgekuist en gevraagd deze op te halen (gebeld met dienst milieu om 13u)

Om 17u20 blijkt dat de zak nog niet opgehaald werd en is deze omhoog gehangen om te vermijden dat deze opnieuw kapot gebeten wordt.

Deze situatie duurt nu al een paar jaar. En het zijn altijd dezelfde personen die opkuisen.

Om te vermijden dat ik telkens sponsor en mijn eigen betaalde gemeentelijke vuilniszakken gebruik hiervoor, heb ik me aangemeld bij zwerfvuil.be

Maar is dit de oplossing ? Is dit zwerfvuil ?

De inwoner doet het werk van de vuilniskar (deze kunnen ook al het grootste meenemen tijdens hun ronde), van de gemeentearbeiders ?

Ik vraag me af waarom ik belastingen betaal !

Is er echt geen mogelijkheid dat de gemeente xxx en Woonpunt samen zitten om dit op te lossen ?

In xxx zijn er in de sociale wijk wel mooie houten bakken voor de verschillende soorten afval.

Waarom kan dit niet in xxx ?

Ook de sluipweg achteraan : xxx, ter hoogte van de ingang vd garages, is een paradijs voor het zwerfvuil.

Alle dagen raap ik daar lege blikjes bier op, lege sigarettenpakjes ...

Ik vraag met af wie daar dan rondhangt 's avonds/ 's nachts.

Dus gelieve dringend een witte vuilniszak 'zwerfvuil' te komen ophalen ter hoogte van de xxx a.u.b.

Hopelijk vinden jullie snel een oplossing voor dit probleem.

Beleefde groeten

Wij verwijzen ook naar onze klachtenrapportage 2017 = zie klacht nr. 41

betreft zwerfvuil.

WPZ probeert samen met de gemeente en politie deze klacht van een huurder tot een goede uitkomst te brengen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd.

42/ Onontvankelijk / opgelost

Op datum van 16/05/2018 ontvangt WPZ een mail van OCMW betreffende huurder die klaagt over vochtproblemen in de woning en problemen met de keukenkasten.

WPZ ontvangt volgende mail:

Geachte,

Mevrouw xxx kwam bij onze sociale dienst aankloppen en dit verband met de mankementen aan hun sociaal appartement gelegen op bovenvermeld adres.

Ingevolge hiervan werd een huisbezoek verricht op 09/05/2018. De technisch adviseur, xxx –maakte bijgevoegd verslag op.

Is dit voldoende voor het oplossen van het vochtprobleem en vervanging van de huidige keuken?

Als gevolg van deze mail start WPZ onmiddellijk een onderzoek. Volgende mail wordt op 18/05/2019 als antwoord verstuurd door WPZ:

Geachte,

Als gevolg van jullie mail en technisch verslag in bijlage, is de verantwoordelijke van onze dienst patrimonium langs geweest bij de huurders van xxx. We hebben de opdracht gegeven aan onze externe partner, schrijnwerker xxx, om de keukenkasten onder de afwasbak en de frontplaat te vervangen. Ook de plaat onder het bad zal vernieuwd worden.

Wat betreft de vocht, mochten wij van huurders een melding ontvangen op 27/04/2018 betreft vochtproblemen, vermoedelijk afkomstig van de buitengevel. Onze dienst patrimonium is langs geweest op 02/05/2018 (omwille van het lange weekend) en heeft vastgesteld dat de oorzaak een lek was aan de goot tussen de scheiding van het naastliggend appartement. Wij hebben dan ook diezelfde dag de opdracht aan onze externe partner, dakwerker xxx om dit te herstellen. Bij navraag bij onze dakwerker heeft deze bevestigd dat dit lek ondertussen is hersteld. De vocht heeft nu tijd nodig om op te drogen, wij zullen niet nalaten dit verder op te volgen.

Wij wensen u hiervan goede ontvangst en zijn steeds bereikbaar voor verdere inlichtingen.

Met vriendelijke groeten,

Al de nodige herstellingen worden uitgevoerd en er worden geen verdere klachten ontvangen.

Overzicht:

27/04/2018 = huurder doet melding van vochtproblemen in de slaapkamer.
30/04/2018 = WPZ maakt werkbon aan voor nazicht.
02/05/2018 = WPZ gaat langs en stelt vocht vast in de living en de slaapkamer, vermoedelijk afkomstig door een lek van de bakgoot bij de buren.
02/05/2018 = WPZ geeft onmiddellijk de opdracht aan dakwerker met omschrijving van volgend probleem= vermoedelijk lek van bakgoot = scheiding tussen naastliggend appartement.
17/05/2018 = WPZ ontvangt een mail van OCMW betreft de vochtproblemen. WPZ heeft nog niet al de nodige maatregelen kunnen nemen. De volgende werken werden voor het ontvangen van de mail reeds uitgevoerd door de dakwerker: kuisen en herstellen bakgoot - herstellen dakoversteek aan inkom - plaatsen stelling en herstellen contstructie - plaatsen trespa.
26/06/2018 = WPZ geeft opdracht aan externe partner om schilderwerken uit te voeren na vocht in living en slaapkamer. Deze werken worden uitgevoerd.

We betreuren het ten zeerste dat deze huurder naar het OCMW is gestapt terwijl WPZ wel al gepast gereageerd had op melding van vochtproblemen door huurder. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als een ongegronde klacht beschouwd aangezien we meteen gepast gereageerd hebben en de nodige herstellingen binnen een aanvaardbare termijn werden uitgevoerd.

43/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 16/05/2018 klacht over een bewoner van een appartementsgebouw. Deze bewoner gebruikt het tellerlokaal en de keldergang om afval te plaatsen. Bewoners klagen hierover. WPZ neemt diezelfde dag telefonisch contact op met betrokkene. Diezelfde dag in de namiddag bevestigt betrokkene dat al het afval is verwijderd. Geen verdere klachten ontvangen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd. WPZ lost de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder onmiddellijk op.

44/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 17/05/2018 telefonisch een klacht over bewoonster van een appartementsgebouw. Bewoonster doet melding dat ze gepest wordt door jongeren die rondhangen aan het buurthuis.

De klantendienst nam contact op met mevrouw. De klachten gaan voornamelijk over het roepen van scheldwoorden naar mevrouw en het smijten/sjotten van ballen op haar terras. Klacht doorgegeven aan de mensen van de buurtwerking omdat dit appartement nabij het buurthuis gelegen is. Zij gingen bij mevrouw langs om de klachten te bespreken. Nadien bespreken de mensen van het buurthuis dit met de jongeren die voor de overlast zorgen. Mevrouw was gekend door de mensen van het buurthuis, zij hebben een goede verstandhouding met mevrouw. Ten aanzien van WPZ

wordt deze klacht als ongegrond beschouwd omdat wij meteen gepast gereageerd hebben. WPZ probeert samen met buurtwerking de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van rondhangende jongeren tot een goede uitkomst te brengen. Wij hebben geen nieuwe klachten ontvangen.

45/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 19/05/2018 een klacht van huurder via mail betreft nachtlawaai bij de buren. Huurder meldt dat er meerdere keren per week vrienden worden uitgenodigd en beginnen dan een feestje. Dat feestje start voor 22u en duurt tot in de ochtend 05u. Er zijn nog buren die hier last van hebben. De buren zijn al verschillende malen met deze buur gaan praten en gevraagd om de nachtrust te respecteren, dit zonder gunstig gevolg.

WPZ ging langs bij de huurder op 04/06/2018. Het betreft een jongeman. Hij bekent af en toe wel wat vrienden uit te nodigen. Er wordt dan enkel gepraat en er staat muziek op. Betrokkene er op gewezen dat dit in een appartement voldoende is om overlast te veroorzaken, zeker gezien de dunne scheidingsmuren.

Betrokkene belooft er aandacht aan te besteden en zijn vrienden eerder ergens anders uit te nodigen of vroeger naar huis te sturen.

Betrokkene had reeds een aanvraag lopen voor een nieuwe woning, dit sinds 21/11/2016. Hij stond hiervoor op de reguliere wachtlijst samen met andere kandidaat huurders. Enkele weken na het indienen van zijn klacht kreeg betrokkene via de reguliere weg een nieuwe woonst toegewezen. Dit op 20/06/18. Deze toewijzing stond los van zijn eerdere klacht.

Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd omdat we meteen gepast gereageerd hebben. WPZ mocht geen nieuwe klachten ontvangen.

46/ Ontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 20/05/2018 een klacht via mail over het groenonderhoud. Voor deze wijk wordt het groenonderhoud uitgegeven aan externe partner van WPZ.
Betrokkene stuurt op 20/05/2018 volgende mail:

Onderwerp: Woekeren van onkruid naast xxx

Beste,

Is het mogelijk zo snel mogelijk het stuk grond naast onze woning xxx te komen onderhouden? Het onkruid woekert enorm en komt langs alle kanten onze tuin binnengedrongen. Wij hebben reeds drie panelen geplaatst omdat we het beu waren op die vuile stook te kijken.....maar nu komt het onkruid er gewoon door piepen.

Ik denk dat wij voldoende betalen aan groenonderhoud om een betere opvolging van het onkruid en dergelijke te verwachten.

Graag ontvangen wij een goede ontvangst van deze mail met informatie wanneer u het perceel komt onderhouden.

Met vriendelijke groeten

Op dinsdag 22 mei 2018 schreef WPZ:

Beste,

Wij hebben uw mail goed ontvangen en doorgestuurd naar de firma xxx.
Zij zullen u op de hoogte houden wanneer de werken zullen uitgevoerd worden.
Met vriendelijke groeten,
Het WPZ team

Op 22/05/2018 stuurt WPZ een werkbon naar externe partner voor volgende werken: Stuk grond naast de woning => uitbreiding van het onderhoud: snoeien, opkuis van heel het stuk. Het onkruid en de takken komen reeds in de tuin van deze bewoners door de omheining. Takken van de grote bomen snoeien en verwijderen.

Op 27/05/2018 schreef betrokkene volgende mail:

Beste,

De firma xxx nam nog geen contact met ons op. Het onkruid groeit extreem onder huidige weersomstandigheden.

Gelieve DRINGEND stappen te ondernemen, het kan zo niet verder!

Het is teleurstellend dat wij steeds moeten smeken om het perceel te onderhouden.... Groeten

Op di 29 mei 2018 schreef WPZ:

Beste,

Het onderhoud zal deze week uitgevoerd worden.

Met vriendelijke groeten,

WPZ

Op 30/05/2018 schreef betrokkene volgende mail:

Beste,

Bij mijn thuiskomst vanmiddag zag ik dat er aan het onkruid werd gewerkt,

verwijderen kan ik het niet noemen...

Tot op anderhalve meter werd het onkruid neergemaaid, alles bleef echter ter plaatse liggen.....aan onze omheining staat het onkruid gewoon nog recht, die moeite werd niet genomen.

Naast onze oprit werd niets gesnoeid, verwijderd of wat dan ook, de bramen (die onze auto's beschadigen) bleven onaangeroerd. Foto's in bijlage.

Ik ben naar één van de mannen toegestapt om te vragen of ze nog van plan waren verder te werken, maar hij zei van niet.

Ik heb de man vriendelijk gevraagd even mee te komen kijken en wees hem op de hierboven aangehaalde punten. Hij zei niet het juiste materiaal mee te hebben om het onkruid te verwijderen maar zou in de loop van de dag wel nog de struiken naast de oprit snoeien.

Ik begrijp het probleem niet, vroeger was alles piekfijn onderhouden, het perceel was steeds proper, bedekt met houtschors en hier en daar gesnoeide struikjes waar je tussendoor kon lopen. Idem aan het perceel naast nummer [redacted]. Nu is het perceel een brousse geworden....

Heel graag feedback.

Op 30 mei 2018 schreef WPZ:

Beste,

Wij hebben uw mail goed ontvangen.

Helaas krijgen we de foto's niet open, kan u deze nog eens opnieuw doorsturen a.u.b.

Van zodra de verantwoordelijke op kantoor is zal ik hem hierover aanspreken.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ team

Op 12 juni 2018 schreef betrokkene:

Beste,

In bijlage kan u een volledig dossier vinden aangaande onderstaande klacht.

Graag feedback.

Op 02/07/2018 schreef betrokkene:

Beste mevrouw xxx,

In navolging van ons gesprek stuur ik u in bijlage de foto's van de huidige toestand ter duiding.

mvg,

Externe partner voert de uitbreiding van het onderhoud uit. Geen verdere klachten ontvangen.

47/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost

WPZ ontvangt op 22/05/2018 een klacht via mail betreft sluikstorten. Buur heeft een nieuw Intex zwembad aangekocht en de kartonnen verpakking ligt ter hoogte van de trappen naar de garage. Betrokkene stuurt ook foto's door van het zwembad in de tuin van zijn buur.

De huurders zijn gekend bij WPZ, er is reeds een juridische procedure wegens overlast geweest in het verleden. Sindsdien worden huurders kort opgevolgd. De klacht wordt doorgegeven aan de begeleidende instanties dewelke ontkennen dat de verpakking van betrokken huurders is. Hierop wordt de klacht doorgegeven aan de dienst milieu van de stad gezien het om een geval van sluikstorten gaat. De diensten van de stad hebben de doos opgehaald. Gezien er op de doos ook nog een bestelbon hangt, zullen de sluikstorters beboet worden. Het gaat echter buiten de bevoegdheid van WPZ om hierover verdere informatie te verkrijgen bij de stadsdiensten.

Omdat deze huurders reeds gekend zijn bij WPZ wordt deze klacht als deels gegrond beschouwd. Wat betreft de aanpak, is WPZ ervan overtuigd meteen gepast te hebben gereageerd.

48/ Ontvankelijk / deels opgelost

WPZ ontvangt op 22/05/2018 een klacht via mail. Huurder klaagt over buur die in de ondergrondse parking werkt aan auto's. De wagen van huurder staat naast de wagen van deze persoon en hierdoor is de wagen beschadigd. WPZ ontvangt volgende mail:

Geachte , ik wil jullie met dit schrijven vermelden dat de buur xxx in de garage auto's repareert. Het probleem is dat zijn plaats naast mijn auto is .ik kom terug van verlof mijn auto stond dus in de garage en is voor de zoveelste maal vol krassen die er niet waren. mijn buurvrouw heeft tijdens mijn verlof mijn auto verplaatst omdat hij dus aan auto's werkt en met deuren open en materiaal mijn auto beschadigd. Nu staat er weer een auto zonder nummerplaat. Ik denk dat de garage is bedoeld om u auto in te parkeren maar niet om auto's van anderen te repareren .hij zelf heeft geen auto.is het mogelijk daar iets aan te doen. Ik kan spijtig genoeg niet bewijzen dat hij al die krassen in mijn auto heeft gedaan .maar ja , ze zijn er nu wel en zou graag hebben dat ik er niet nog meer heb .Ik heb geen onuim meer en kan mijn verzekering dus niet aanspreken voor de schade .met dank voor u begrip groetjes xxx

Naar aanleiding van deze en andere klachten, kwamen de buurtbewoners langs op de burelen van WPZ.

De huurder in kwestie zorgt voor heel wat meer overlast in de buurt, dit niet enkel voor de huurders van WPZ maar ook voor andere buurtbewoners. De problemen worden besproken met de diensten van de politie en hieruit worden de klachten van overlast enkel bevestigd. Betrokkene is gekend bij de politiediensten.

Er volgen verschillende bezoeken bij betrokkene naar aanleiding van deze klachten maar ook naar aanleiding van de problematische woonzorg die wordt vastgesteld. Betrokkene wordt ook uitgenodigd op de burelen van WPZ om zijn situatie te bespreken. Betrokkene apprecieert deze opvolging door WPZ echter niet en dient een klacht in via het vredegerecht en de Vlaamse Ombudsdienst. WPZ wordt twee maal in het gelijk gesteld.

De problemen blijven echter verder aanhouden. Er wordt beslist om aanklampende zorg op te starten voor betrokkene. Betrokkene stemt hier ook mee in. Een eerste gesprek vindt plaats, nadien is betrokkene niet meer beschikbaar voor verdere begeleiding.

Het dossier staat klaar voor verdere juridische opvolging indien betrokkene terug beschikbaar is, maar ook dan nog voor overlast zorgt of de opgelegde begeleiding niet volgt.

In tussentijd zijn de klachten gestopt, gezien betrokkene niet aanwezig is. Een verdere opvolging zal gebeuren van zodra betrokkene terug aanwezig is in de woning. De nodige gespecialiseerde hulp staat hiervoor ook klaar om mee de begeleiding op te nemen.

Uit de klachten bleek tevens dat er grote problemen waren met een andere huurder in deze blok. Ook hier liggen psychische problemen aan de basis van de problemen die betrokkene in de buurt veroorzaakt. Zie klacht nr. 86.

WPZ beschouwt deze klacht als gegrond omwille van de weerkerende klachten. Zie ook klacht nr. 29 - nr. 49 en nr. 53.

49/ Ontvankelijk / deels opgelost
WPZ ontvangt op 22/05/2018 een klacht via mail. Het betreft dezelfde klacht als hierboven, klacht nr. 29 en nr. 48. Huurder klaagt over bewoner die in de ondergrondse parking aan wagens werkt. Huurder heeft betrokken huurder hierover aangesproken en reageerde heel arrogant. Zie aanpak klacht nr. 48.

50/ Ontvankelijk / deels opgelost
WPZ ontvangt op 22/05/2018 een klacht van huurder betreft een bewoonster in het gebouw. Huurder verstuurd ook een aangetekend schrijven aan het adres van WPZ en OCMW. Sinds betrokkene in het gebouw woont zijn er constant problemen. Huurder schrijft het volgende:
Ik verstuur vandaag een aangetekend schrijven aan het adres van Woonpunt + O.C.M.W in verband met klachten aan het adres van huurder xxx,.

Sinds zij het appartement bewoont (opvangcentrum voor al wie geen wettelijk verblijfadres wil) zijn er constant problemen, medewerking van haar kant moeten wij niet verwachten want dan hebben we te maken met een puberlijk gedrag van een 16-Jarige. Zij is een doordachte leugenaar die maar al te goed de wetgeving weet uit te buiten quoi haar rechten, plichten zijn aan haar niet besteed. Ook de sociale assistente+ kinderwelzijn van het OCMW zal verwittigd worden van wat er gaande is, rekening houdend met een 4-jarig probleemkindje (zoontje) dat we de naam van "zwerverskindje" kunnen geven. Het geduld van de medehuurders is ten einde, er dienen maatregelen getroffen om de rust in huis te bewaren.IN afwachting, met dank. M. xxx

Naar aanleiding van deze klachten werden beide huurders opgebeld. Ook werd een huisbezoek gepland bij mevrouw xxx. Tijdens dit bezoek werden de klachten besproken en werd mevrouw er op gewezen dat niet iedereen zo maar in de woning mag wonen. De zus van mevrouw was aanwezig tijdens dit bezoek.

De klachten blijken te komen nadat mevrouw xxx geld zou geleend hebben aan mevrouw xxx. Dit werd niet tijdig terugbetaald. Mevrouw xxx bleef nadien nog steeds geld lenen aan mevrouw xxx. Wij hebben haar er op gewezen dit best niet meer te doen. Mevrouw xxx werd er op gewezen geen geld meer te mogen vragen aan de buren. Ook het OCMW wees mevrouw xxx hierop.

De wijkagent werd ook ingeschakeld en was op de hoogte van de problemen. In samenspraak werd besproken dat de wijkagent burenbemiddeling zou opstarten. Nadien werd even niets meer vernomen over deze klachten.

In augustus staken deze klachten echter opnieuw de kop op. Mevrouw xxx werd weer uitgenodigd op bureel, ditmaal samen met de begeleiding. Er werd nogmaals duidelijk afgesproken dat de bijwoningen dienen te stoppen. Ook werd opnieuw een huisbezoek gepland.

Uit deze afspraken is gebleken dat de burenbemiddeling nooit werd opgestart. De betrokken wijkagent is kort na de vorige klacht uitgevallen wegens ziekte en heeft de nodige aanvragen niet gedaan.

Na overleg met mevrouw xxx en telefonisch contact met mevrouw xxx alsook met enkele andere buurtbewoners werd opnieuw geopteerd om de burenbemiddeling aan te vragen. Deze aanvraag gebeurde ditmaal door Woonpunt en dit op 26/11/2018. Komt verder nog terug bij klacht nr. 79.

51/ Onontvankelijk /deels opgelost

Huurder doet op 22/05/2018 telefonische melding dat ze wordt uitgescholden en gepest door haar buurvrouw. Huurder durft hierdoor haar appartement niet meer uit.

Huurder komt hiervoor op dienst en doet haar beklag. Mevrouw klaagt over overlast van de buren en pesterijen. Na het gesprek wordt contact

opgenomen met de buren alsook met de conciërge die aangesteld is in het gebouw. Deze vertellen een ander verhaal waarbij mevrouw voornamelijk de oorzaak zou zijn van de problemen. De conciërge zou ook reeds verweten zijn door mevrouw.

De zaak wordt doorgegeven aan de politie. Deze blijkt reeds op de hoogte te zijn, de sociale politie zou het dossier behandelen. Deze dienst neemt dan ook contact op met mevrouw en gaat bij haar langs.

Mevrouw blijkt duidelijk een andere problematiek te hebben dan deze met de buren. WPZ vertrouwd op de expertise van de sociale politie in deze om de zaak verder af te handelen.

WPZ probeert samen met de politie deze 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 ongegrond beschouwd.

52/ Onontvankelijk / opgelost
Huurder stuurt ons een mail op 30/05/2018 betreft zijn broer die voor overlast heeft gezorgd. Deze is op 29/05/2018 roepend aan zijn deur komen aanbellen. De buren hadden hier last van.

Zowel huurders als zijn broer worden opgebeld. Beide huren een appartement in hetzelfde gebouw. De zaak wordt ook met de wijkagent besproken dewelke op de hoogte is van de problemen. Naar de broer van betrokkene wordt ook een brief gestuurd betreffende de feiten. Nadien mochten wij geen nieuwe klachten ontvangen. Huurders zijn ook gekend bij het OCMW dewelke de zaak mee opvolgen.

WPZ probeert samen met de politie deze 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 ongegrond beschouwd.

53/ Ontvankelijk / deels opgelost.
WPZ ontvangt op 05/06/2018 een mail van huurder omdat ze zich niet meer veilig voelt. Ze wenst een afspraak met onze klantendienst om te vertellen wat er allemaal gebeurt. Er wordt een afspraak gemaakt op 08/06/2018 om 11u. Dit is reeds 2de klacht van huurder. Dossier wordt verder opgevolgd, er werden reeds heel wat acties ondernomen. zie aanpak klacht nr. 48.

54/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 05/06/2018 een telefonische klacht van huurder. Het gaat over een schrijven die betrokkene en andere bewoners mochten ontvangen betreft een verstopping van de riolering. WPZ heeft hier reeds 3 maal achter elkaar een ontstopping uitgevoerd van de algemene riolering. Bij de laatste ontstopping werd vastgesteld dat de verstopping te wijten was aan luiers die in het toilet gegooid worden. De appartementen verbonden aan deze riolering kregen hiervoor een brief. In deze brief werd vermeld dat bij een volgende

verstopping de kosten gaan doorgerekend worden aan de huurders. Betrokkene voelde zich persoonlijk aangevallen en beweerde dat wij geen bewijzen hebben dat deze verstopping te wijten was aan luiers. WPZ kon dit bewijzen aan de hand van foto's die op het moment van de ontstopping werden genomen. Huurder voelde zich aangevallen omdat hij de enige was op dat moment met een baby, nochtans had WPZ geen beschuldigingen geuit tegenover huurder. WPZ heeft dit op een serene manier kunnen afhandelen met huurder. Geen verdere klachten ontvangen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd omdat WPZ aangezien we meteen gepast gereageerd hebben.

55/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 05/06/2018 telefonisch een klacht van een bewoner in een appartementsgebouw. Huurder meldt dat er in de ondergrondse parking veel mousse ligt dat afkomstig is van het buurthuis. WPZ gaat op 06/06/2018 langs en stelt vast dat de mousse niet in de garage ligt maar op de overloop aan de achterkant van het gebouw en niet afkomstig is van het buurthuis, zoals betrokkene beweerde. Dit gaat om isolatiemateriaal afkomstig achter trespaplaten die waren stuk gemaakt. WPZ kuist dit op. Geen verdere klachten ontvangen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd omdat we meteen gepast gereageerd hebben.

56/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 06/06/2018 een mail van de Vlaamse ombudsdienst. Wij verwijzen naar klacht nr. 27 in deze rapportage.
WPZ ontvangt volgende mail:

Geachte mevrouw xxx,

Enige tijd geleden ontvingen we onderstaand bericht van xxx. Bij een politie-interventie raakte een rolluik beschadigd. De politie was blijkbaar op het verkeerde adres. Mevrouw xxx wilde het rolluik graag zo snel mogelijk hersteld zien. Omdat het bericht eerder ook aan u was gericht, heb ik mevrouw xxx aangeraden uw antwoord af te wachten.

Ze heeft me nu laten weten dat ze het rolluik zelf heeft laten herstellen omdat de huisvestingsmaatschappij het niet deed of niet wilde doen; dat laatste is me niet helemaal duidelijk. Gezien de omstandigheden, vermoed ik dat het hier om een verzekeringskwestie gaat. En als de huisvestingsmaatschappij de herstelling niet zelf heeft uitgevoerd, ga ik ervan uit dat daar allicht goede redenen voor zijn.

Kunt u me laten weten wat er precies is gebeurd en hoe de maatschappij daarmee is omgegaan?

Met vriendelijke groeten,

Robert Willems

Assistent-onderzoeker

Van: xxx
Verzonden: woensdag 4 april 2018 12:32
Aan: klachten
Onderwerp: Fwd: Klacht medewerker en behandeling van schade
Urgentie: Hoog

Beste,

Onderstaande mails heb ik vorige week verstuurd naar het woonpunt zennevalei.

Tot op heden heb ik geen reactie mogen ontvangen.

Via telefoon word ik onbeschoft te woord gestaan en mijn mail wordt genegeerd.

Ik betaal altijd correct mijn huur. Ik verwacht dan ook dat ik op een correcte, beleefde en snelle manier geholpen word.

Het woonpunt zal ook niet aanvaarden dat ik op een nonchalante manier mijn huur betaal.

Met vriendelijke groeten,

Datum: 28/03/18 12:31 (GMT+01:00)

Onderwerp: Klacht medewerker en behandeling van schade

Beste,

Ik heb onderstaande mail vandaag verstuurd.

Ik heb hiervoor gisteren telefonisch contact opgenomen met jullie.

Vandaag heb ik nogmaals gebeld voor meer info nadat ik naar de politie gebeld heb. Ik werd zeer onbeschoft te woord gestaan door iemand van uw technische dienst.

Ik citeer "zonder pv ga ik niet moven en uw bedreigingen om het zelf te laten repareren, doe maar.. het is aan u om dat verder af te spreken met de politie. Ik ga dat niet in uw plaats met de politie regelen. "

IK heb er niet om gevraagd dat de politie mijn rolluik komt afbreken. Ik kan begrijpen dat het ook voor jullie vervelend is maar dit is geen reden om mij zo aan te spreken.

Waarom moet ik als tussenpersoon optreden tussen jullie en hen? Het is jullie verzekering die moet optreden, niet de mijne.

Ik zou graag hebben dat alles deze week in orde gebracht word. Ik betaal ten slotte voor een appartement in degelijke staat en zou dus graag toegang hebben tot mijn tuin en al zeker niet steeds in het donker te moeten zitten.

Met vriendelijke groeten

Beste,

Maandag middag (26/03/2018) heeft de politie een interventie gedaan voor xxx woonde in het huisnummer x n de xxx.

Op de een of andere manier heeft de politie zich vergist en probeerden ze bij mij binnen te komen i.p.v. bij de nummer x. Hierdoor hebben zij mijn rolluik geforceerd waardoor ik deze nu niet meer omhoog krijg en dus in het donker zit en onnodig elektriciteit moet verbruiken om verlichting te hebben. Ook heb ik geen toegang tot mijn tuin, die ook inbegrepen is in de huur van mijn appartement.

Reeds jaren stuur ik u verschillende klachten over dat deze buur voor overlast zorgt. U heeft hier nooit maatregelen tegen genomen. Ook nu ben ik opnieuw het slachtoffer van zijn daden. Ook moet ik hierdoor verlof nemen zodat u dit kan komen herstellen!

De politie heeft bevestigd dat zij u gisteren namiddag in kennis gesteld hebben van de schade.

Wanneer u de rolluik komt herstellen, zal ik hiervoor 1 dag verlof nemen.

Indien ik vandaag geen oproep van u ontvang met een oplossing, zal ik genoodzaakt zijn om deze avond nog een schrijnwerker te laten komen om dit te herstellen. Voor het weekend moet dit opgelost zijn.

De factuur zal ik u overhandigen zodat u dit kan ingeven bij uw verzekering en het bedrag houd ik in van de maandelijkse huur.

Met vriendelijke groeten,

<u>WPZ antwoord op 06/06/2018</u>:

Geachte mijnheer Willems,

Wij hebben uw onderstaande mail goed ontvangen, betreft mijnheer [redacted] en zullen dit intern onderzoeken. Wij berichten u hierover zo vlug mogelijk.

Met vriendelijke groeten,

<u>WPZ stuurt op 13/06/2018 volgende mail naar Vlaamse Ombudsdienst</u>:

Geachte mijnheer Willems,

Wij hebben onderstaande klacht intern besproken.

Op datum van 27/03/2018 nam mijnheer xxx telefonisch contact op met ons betreffende de rolluik die beschadigd is geweest door een fout van de politie. Als gevolg van deze melding nam de verantwoordelijke van onze dienst

patrimonium contact op met mijnheer xxx, met de vraag ons het proces verbaal van de politie over te maken. Tijdens dit gesprek stelde hij zich agressief op. Hij verwachtte van ons een onmiddellijke herstelling en dreigde dit zelf te herstellen indien dit niet onmiddellijk zou gebeuren. Onze medewerker heeft mijnheer [redacted] de gangbare procedure uitgelegd: dat wij eerst in het bezit moeten zijn van het proces verbaal van de politie en van zodra wij deze hebben ontvangen wij hier zeker verder gevolg aan geven. We hebben dit proces verbaal namelijk nodig voor onze verzekering. Tot op heden hebben wij dit proces verbaal nog steeds niet ontvangen van mijnheer [redacted] Indien wij dit proces verbaal ontvangen zullen wij niet nalaten hier verder gevolg aan te geven. Wij probeerden mijnheer [redacted] vandaag nogmaals te contacteren zonder enig succes. Morgen zullen we dit opnieuw proberen.

Wij informeren u hierover verder.

Met vriendelijke groeten,

In tussentijd onderzoekt WPZ deze klacht. Er wordt telefonisch contact opgenomen met betrokkene maar dit verloopt niet vlot. Komen steeds op een antwoordapparaat terecht. Huurder belt ons dan uiteindelijk zelf terug.

<u>WPZ antwoord op 08/08/2018 volgende mail naar Vlaamse Ombudsdienst</u>:

Geachte mijnheer Willems,

Graag verwijzen wij naar onze voorgaande mail van 13/06/2018.

Op datum van 14/06/2018 hebben wij mijnheer xxx telefonisch gesproken. Dit gesprek is op een heel positieve manier verlopen.

Bij navraag naar het proces verbaal, deelt hij ons mee dat er geen proces verbaal werd opgemaakt en dat hij tijdens de interventie door de politie niet aanwezig was. Diezelfde avond is de politie, op vraag van mijnheer xxx geweest en heeft noties genomen en een interventieverslag opgemaakt. Mijnheer xxx heeft deze opgevraagd bij de politie om aan ons te kunnen overhandigen. Volgens mijnheer xxx ging de politie ons het interventieverslag bezorgen via de post. WPZ heeft deze niet ontvangen.

Bij navraag naar de schade van het rolluik bevestigt mijnheer xxx ons dat deze helemaal in orde is en goed functioneert. Mijnheer xxx heeft deze zelf kunnen herstellen en er zijn geen kosten gemaakt voor deze herstelling. Mijnheer xxx bevestigt ons dat er geen interventie meer nodig is.

Met vriendelijke groeten,

<u>Vlaamse ombudsdienst stuurt ons mail terug op 09/08/2018</u>:

Geachte mevrouw xxx,

Dank voor het antwoord.

Met vriendelijke groeten,

Robert Willems

57/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost
WPZ ontvangt op 07/06/2018 een klacht via mail betreft lawaaihinder. Het gaat om een eigenaar van een woning die woont naast een gebouw van Woonpunt Zennevallei. Hij schrijft volgende mail:
Beste,
Sinds enige tijd komt er, volgens mij, van de verwarmingsschouw aan het huisnummer xxx te xxx, 24/24u een storend gezoem uit. Nu de luidruchtige buren er niet meer zijn, is er nog geen sprake van een rustige nacht, genietend van de open ramen in de zomer. Graag een reactie (interventie) hierop van uwentwege, dank u.

Overzicht:
07/06/2018 = WPZ maakt een werkbon op voor nazicht.
14/06/2018 = WPZ gaat langs voor nazicht en stelt bij bewoner in het appartementsgebouw ook een zoemend geluid vast. Dit geluid is afkomstig uit het appartement ernaast, maar op dat moment is de bewoner niet aanwezig en kan er geen nazicht gebeuren. Er wordt een briefje achtergelaten in de brievenbus met de vraag contact op te nemen met WPZ om een afspraak te maken. Huurder reageert en er wordt een afspraak gemaakt op 23/07/2018.
23/07/2018 = WPZ gaat langs en stelt vast dat het probleem afkomstig is van de ventilatie en lost het probleem op. Geen verdere klachten ontvangen.

Hieruit blijft dat WPZ gepast gereageerd heeft. Om die die reden beschouwen we deze klacht als deels gegrond ten aanzien van WPZ.

58/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 07/06/2018 een klacht via mail over het groenonderhoud met foto's in bijlage. Huurder stuurt ons volgende mail:
Goeiedag, vorige week mailde ik u al i.v.m. de "brousse" in het woonerf xxx. bijgesloten foto's geven een idee van de vuile en slordige omgeving in deze nieuwe wijk wij betalen allemaal een bijdrage voor het onderhoud van de omgeving, sinds begin mei is hier niemand komen werken. wanneer gaat u daar eindelijk iets aan doen? met dank gr

WPZ neemt onmiddellijk contact op met huurder en deelt volgende zaken mee:
Het onderhoud is gedurende 3 jaar opgenomen door de firma xxx, in opdracht van de VMSW als bouwheer van de infrastructuur. Na de inboet wordt het geheel gratis overgedragen aan de lokale overheid die vanaf dat moment zal instaan voor het onderhoud. Er wordt door de huurder vanzelfsprekend geen vergoeding betaald voor dit onderhoud.

Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond. WPZ geeft dit wel door aan de firma die instaat voor het groenonderhoud.

59/ Ontvankelijk / deels opgelost
WPZ ontvangt volgende klacht via mail op 15/06/2018:
Dit is hier een gevaarlijke en onhoudbare situatie. Interventie van de politie gisteravond. Kunnen niets doen en moet mij tot jullie wenden. Buurvrouw heeft politie gebeld. Waren onmiddellijk ter plaatse. Ik probeer jullie straks te contacteren. Mijn broer heeft vannacht hier geslapen, durf

Zie klacht 48. Huurder kwam samen met andere huurders langs. Het dossier was op dat moment reeds bekend en werd verder opgevolgd door WPZ. Deze klacht werd mee opgenomen in het dossier.

60/ Onontvankelijk / opgelost
Op datum van 18/06/2018 ontvangt WPZ een schrijven van de Stad, dienst milieu. De Stad informeert ons met dit schrijven over het aanbieden van het afval dat niet gebeurt zoals het moet door de bewoners. In dit schrijven somt de Stad de regels nog eens op. Dit schrijven werd ons informatief overgemaakt. WPZ ontvangt geen verdere meldingen betreft het aanbieden van het huisvuil aan de ophaaldiensten. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd.

61/ Ontvankelijk / deels opgelost
WPZ ontvangt op 19/06/2018 volgende klacht via mail:
19/06-10U15 Goede dag,
ik wou graag melden dat er weer een hoop afgedankte meubels liggen voor het gebouw xxx en dat al sinds 31 mei. Afgelopen weekend is de hoop nog aangegroeid. Helaas weet ik niet van wie de meubels zijn, waarschijnlijk 'altijd de zelfden'.

19/06/2018 = WPZ maakt werkbon op voor nazicht en stelt vast dat de meubels eigendom zijn van een huurder die aan het verhuizen is. De bewoners worden hierover aangesproken en beloven de rommel en de meubels te verwijderen.
Wij verwijzen ook naar klacht nr. 70 in deze rapportage.

62/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 19/06/2018 een klacht via mail. Huurder klaagt over geluidsoverlast van bovenbuur en stuurt volgende mail:

Geachte,
Zoals telefonisch afgesproken hierbij een korte omschrijving van de geluidsoverlast.
Ikzelf woon in xxx.
Ik heb sinds een aantal maanden geluidsoverlast van mijn bovenbuur. De laatste weken wordt het enkel maar erger. Zijn televisie staat heel luid dat we het zelfs tot in onze slaapkamer horen. Gisterenavond (19/06/'18) was het echt niet meer uit te houden. Om middernacht ben ik uiteindelijk gaan aanbellen bij de buur, 4x heb ik zitten aanbellen en ik werd genegeerd. Uiteindelijk heb ik contact opgenomen met "101" omdat het niet stopte. Ze gingen onmiddellijk iemand langs sturen maar kwamen pas toe 45 minuten na ik belde. Eens de politie aankwam had hij net zijn tv uit gezet dus konden

ze het probleem niet meer vaststellen. Dit is echt dagelijks dat zijn tv-toestel luid staat tot 23u of tot 23u30.
Eveneens ligt mijn terras altijd vol met zijn sigarettenpeuken.
Ik wou dit toch even met jullie bespreken en ga ook hierover mijn wijkagent aanspreken.
Alvast bedankt voor het luisteren en jullie eventuele hulp!
Mvg,

WPZ stuurt op 19/06/2018 volgende mail:
Beste,
Wij hebben uw mail goed ontvangen en doorgestuurd naar de bevoegde dienst.
Zij zullen hier zo snel mogelijk vervolg aan geven.
Met vriendelijke groeten,
WPZ

Op 20/06/2018 stuurt huurder ons volgende mail:
Geachte,
Ik heb zonet met de bovenbuur een rustig gesprek gehad dus ik zou de situatie willen afwachten anders contacteer ik jullie opnieuw.
Bedankt!

WPZ ontvangt geen verdere klachten. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd.

63/ Ontvankelijk / opgelost
Op datum van 19/06/2018 ontvangt WPZ klacht van huurder via mail. Huurder klaagt over een andere huurder. Deze zou zijn sleutel van de ondergrondse parking gebruiken om andere mensen binnen te laten in de parking. Betrokkene zou ook gebruik maken van de andere huurders hun parkeerplaats. Huurders hebben betrokkene hierop al gewezen zonder gunstig gevolg. WPZ spreekt betrokkene hierover aan, maar hij ontkent deze praktijken. Nadien volgt onderstaand schrijven op 10/08/2018:

Geachte,

Via verschillende omwonenden kregen wij te horen dat u de ondergrondse parkeergarage op onrechtmatige wijze laat gebruiken door derden.

Wij willen er u op wijzen dat de parkeergarage enkel is voorbehouden voor de huurders van een appartement in de zijdeweverserf. Elke huurder heeft zijn eigen parkeerplaats.
Deze parkeerplaats mag enkel en alleen door deze huurder gebruikt worden.
Derden mogen geen toegang verleend worden tot de parkeergarage.

Indien wij in de toekomst vaststellen dat de parkeergarage gebruikt wordt door mensen die geen appartement bij ons huren zullen wij ons genoodzaakt zien deze wagens weg te takelen ten laste van de eigenaars.

Er werden nadien geen nieuwe klachten ontvangen betreft het onrechtmatig parkeren in de ondergrondse parking.

64/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt telefonische oproep van huurder betreffende geluidshinder van de spelende kinderen van de bovenbuur. Dit lawaai duurt tot 22u. Na deze éénmalige klacht, ontvangt WPZ hierover geen klachten meer. Om die reden heeft WPZ opnieuw contact opgenomen met de huurder die bevestigd heeft dat het momenteel opgelost is.

Er werden geen verdere klachten meer ontvangen. De klantendienst nam op 24/01/19 opnieuw contact op met mevrouw, zij heeft geen verdere klachten meer. Tevens verhuisd de bovenbuur eind januari 2019. Ten aanzien van WPZ wordt deze gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder als ongegrond beschouwd aangezien we hier gepast op gereageerd hebben.

65/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 26/06/2018 klacht van huurder. Klachten gaan omtrent de buurman. Deze lijdt aan dementie en zou de post van de buren uit de brievenbussen stelen.

WPZ heeft deze problemen aangekaart met de zoon van betrokken huurder. Ook werd een huisbezoek gepland. Hierbij was duidelijk te merken dat de betrokken huurder aan dementie lijdt. De familie heeft er in de woning alles aan gedaan om betrokkene toch zo goed mogelijk zelfstandig te laten wonen. Enkel voor de post hebben ze nog geen oplossing.

Ze hebben de woning volledig doorzocht maar kunnen niet alle post van de buren terugvinden. De familie gaat elke dag langs. Er werd afgesproken dat zij de gevonden post van de buren rechtstreeks aan hen bezorgen. De familie had ook de sleutel van de brievenbus afgenomen van betrokkene. Deze hebben ze hem nu teruggeven in de hoop dat hij hierdoor niet meer in andere brievenbussen zal zitten.

De familie heeft betrokkene ook ingeschreven in een woonzorgcentrum en wacht op een plaats. Betrokkene zal verhuizen van zodra er een plaats is.

Aan de buren werd gevraagd begrip te hebben voor de situatie.

In januari 2019 kwam de opzeg voor appartement 9/0008 binnen. Mijnheer kreeg een toewijzing in een WZC. Hij is onmiddellijk verhuisd, het pand staat leeg vanaf 01/02/2019.

Ten aanzien van WPZ wordt deze gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder als ongegrond beschouwd aangezien wer hier meteen gepast op gereageerd hebben.

66/ Onontvankelijk / opgelost
Huurder stuurt klacht naar de politie op 06/07/2018 betreft geluidshinder bij de buren. WPZ ontvangt deze mail ook in CC:

Beste meneer xxx,

Ik nam net via 101 contact op met jullie. Voor de zoveelste keer vonden mijn buren van [redacted] het maar normaal dat er na 22u nog volle lawaai was. Erger nog, nu begonnen ze met dreigementen. En dit ben ik grondig beu! Elke dag is het hier volle lawaai door hun roepen, muziek, feestjes. Vrijdag was het 23u30. Ik ben een mama van 2 jonge kinderen van 5 en 2 jaar en nu heb ik genoeg geduld gehad! De schade aan mijn wagen die ze hebben veroorzaakt vorig jaar (een diepe kras) heb ik met mijn ogen zelf gezien en toch konden ze niet worden gestraft. Nu moet er echt dringend iets gebeuren. Mvg

Naar aanleiding van deze klachten organiseert WPZ een wooninspectie op 15/07/2018 bij betrokkene, waarbij de situatie werd aangekaart. Voorafgaand werd ook reeds onderstaande brief gestuurd:

> *Betreft: Geluidsoverlast na 22u*
> *Geachte,*
> *Reeds enige tijd krijgen wij klachten binnen omtrent geluidsoverlast na 22u, afkomstig uit uw woning.*
> *Ook de wijkagent is hiervan op de hoogte.*
>
> *Met dit schrijven willen wij u er graag op wijzen dat het na 22u stil dient te zijn in de woning. Dit is bepaald in het intern huurreglement dat u bij aanvang van de verhuring meekreeg. Om een goede leefbaarheid voor alle huurders te garanderen dient het intern huurreglement gerespecteerd te worden door iedereen. Wij danken u alvast hier de nodige aandacht aan te besteden.*

Nadien werden geen nieuwe klachten ontvangen. WPZ probeert samen met de 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 ongegrond beschouwd.

67/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 03/07/2018 een telefonische klacht betreft sluikstorten. Bewoner meldt ons dat er veel afval ligt voor het gebouw zoals karton, flessen, deel van een kinderstoel, enzovoort. Huurders kunnen met moeite het appartementsgebouw binnen. WPZ voert controle uit maar stelt geen afval vast. Het gaat om een éénmalig feit er worden geen verdere klachten ontvangen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd.

68/ Onontvankelijk / deels opgelost
WPZ ontvangt op 04/07/2018 klacht via mail van huurder betreft de vloerbekleding in het appartement.

<u>Huurder stuurt volgende mail op 04/07/2018</u>:

Onderwerp: vloerbekleding
met deze wil ik er nog even op nadrukken dat mijn vloer bekleding volledig kapot gaat. stukken uit, stukken die omhoog steken.

ik ben op het ogenblik heel ziek en kan nog geen werken aan maar ik hoop dat dit probleem zo vlug mogelijk wordt opgelost. gedurende die tijd ga ik wel ergens anders logeren. dit duurt nu al maanden net als de chauffage waar ik hoop dat dit geen stunt van jullie was met die afrekening want ik laat u nog eens weten dat deze warmte blijft afgeven en ik verplicht ben alles uit te schakelen. ik ben de problemen beu.
groeten,

WPZ stuurt op 09/07/2018 volgend antwoord via mail:

Onderwerp: Beschadiging linoleum

Beste mevrouw,

Wij hebben uw mail goed ontvangen en dienen u mee te delen dat de linoleum beschadigd is door een foutief gebruik en Woonpunt Zennevallei deze niet zal herstellen en/of vervangen. Tijdens onze interventie op 28/03/2018 werd vastgesteld dat u de linoleum kuist met bruine zeep. Agressieve producten zoals bruine zeep dienen te worden vermeden, omdat de lijnolie verwijderd wordt. De lijnolie beschermd de linoleum. Er bestaan schoonmaakmiddelen speciaal voor linoleum. Deze zorgen ervoor dat het materiaal een beetje vettig blijft en beschermd.

Het dagelijks onderhoud van linoleum kan gerust gebeuren door de vloer te stofzuigen, of door middel van een stofwisser. Nadien kan u de vloer dweilen met een vochtige doek. Het is wel belangrijk dat de linoleum niet te lang nat blijft en dat deze onmiddellijk opdroogt. Linoleum is een duurzaam materiaal en heeft een lange levensduur. Een correct onderhoud en het gebruik van de juiste onderhoudsproducten zorgen ervoor dat de levensduur van linoleum kan verlengd worden. Ook zal de linoleum zijn kleur langer behouden. Graag verwijzen wij naar het Ziezo boekje - Vlaams Brabant, onderhoud en herstellingen vloeren, pagina 40.
Wat betreft de verwarming, willen wij u nogmaals bevestigen dat de verwarmingselementen grondig gecontroleerd werden door de firma xxx en er geen gebreken en verlies werden vastgesteld.

Wij wensen u hiervan goede ontvangst.

Met vriendelijke groeten,

Huurder stuurt ons volgende mail op 11/07/2018:

Onderwerp: Re: Beschadiging linoleum

Beste,

In bijlagen vind je een foto van de produkten die ik gebruik voor het onderhoud van
de vloer ...
Ik ga niet akkoord met de genomen beslissing en wens het bezoek van een inspecteur
ter plaatse voor de vaststelling van de schade daar deze zeer plaatselijk is,

onder de eettafel, en de vloer overal met hetzelfde product en op dezelfde wijze word gekuist
groeten

WPZ verstuurt op 12/07/2018 volgende mail:

Onderwerp: RE: Beschadiging linoleum

Beste,

Wij hebben dit doorgestuurd naar onze dienst patrimonium.
Bedankt om ons dit te laten weten.

Huurder stuurt ons op 26/09/2018 volgende mail:

Onderwerp: Re: Beschadiging linoleum

geachte,

ik weet dat alles goed is om af te keuren wat een realiteit is. ik heb u de foto's doorgestuurd met welke producten gepoetst worden en nog steeds heb ik geen antwoord behalve dat mailtje waar U mij beschuldigd niet te kunnen poetsen of liever foutief te poetsen. ik plak geen beschermplastiek meer over de beschadigde plaatsen want deze worden veel te veel. ook ik sta niet te springen voor nieuwe vloeren maar het is gewoon een noodzaak. zelf wil ik voorstellen om een goedkope keramiek vloer te leggen tegels dus dan kan dit niet voorkomen ook al is het niet te wijten aan de kuis maar wel aan het feit dat ik midden winter ben ingetrokken in dit appartement en door de onmiddellijke onmogelijke warmte is deze vloer gewoon omhoog gekomen. ik heb dit willen indijken met plastiek erover te trekken zodat de vocht bleef zitten maar ik doe hier niks meer dan wat voor mij het leven gemakkelijker maakt en dit is voor mij geen probleem meer want ik heb poetshulp doch het is niet aangenaam als [redacted] daar weer staat met een stuk van de vloer in haar handen. wij lachen er eens een dikke buik mee maar dit is geen oplossing of zal ik zelf even patrimonium contacteren dat is geen probleem voor mij zodat ze weten hoe leugenachtig hun personeel is. een foto genomen door een loodgieter van op 2 m afstand tegen zijn goesting. nu U de keus of ik schrijf aangetekend naar patrimonium of jullie doen het nodige maar zorgen zelf voor de hele verhuis want ik ben daar nu zeker niet meer toe in staat nadat ik even op levensreis ging spijtig dat er zo iets bestaat als neurologen die reanimeren pfff. geef mij maar de andere oplossing maar ook al stond het op papier dit werd niet nageleefd en die klacht is al vertrokken naar de orde van geneesheren. ik laat niet op mijn kop kakken zoals men dat hier in halle zegt. betaal mij een verhuis naar een aangename woonst met tuin en ik ben weg.

groeten,

Huurder stuurt ons op 09/10/2018 volgende mail:

Onderwerp: Re: Beschadiging linoleum

hallo,

met deze ben ik zo vrij nog even te informeren naar de stand van zaken van mijn vloerbekleding. ik heb duidelijk de foto's doorgestuurd naar u om te bewijzen dat ik met de juiste producten gebruik doch mijn lieve mensen tot nog toe heb ik geen enkel antwoord na de foto's gekregen. ik vroeg u of ik a.u.b. het adres of e mail kan krijgen van het patrimonium instituut zodat ik zelf contact kan opnemen. dit duurt nu lang genoeg en doordat ik op mijn knieën moet kuisen op die plaatsen daar de pluche gewoon achter de opstaande bekleding blijft liggen. deze namiddag lag mijn arm open en ik voel zelf niet dat ik bloed. goed dat mr. xxx binnen kwam en deze merkte dat het bloed uit mijn arm liep. moest dit niet op tijd gezien werd dan bloed ik gewoon door tot men het stelpt of het iemand dit voor mij doet daar ik het gewoon niet voel lopen. is dat nu zo moeilijk toe te geven dat jullie in de fout zijn gegaan door een appartement gedurende een hele winter leeg te laten staan en dan ben ik daar komen wonen en hub de verwarming volle bak want deze was niet te regelen en ik vraag mij af wat het deze winter gaat worden want tot nog toe is het warm genoeg buiten dat bij mij de chauffage volledig stil is gelegd. nu wil ik binnen de week een antwoord van het patrimonium uit dat ik niet lieg i.v.m. de producten en een foto getrokken tegen zijn goesting (de loodgieter) is voor mij geen bewijs ik wil een professioneel advies. u weet dat ik geen geld heb om een nieuwe bekleding te leggen en als het kan wens ik a.u.b. tegels zodat er geen problemen meer zijn met de producten. waar zitten jullie met jullie professioneel advies van een plaaster en niet van degene die waterleidingen legt en dit goed doet maar iets beoordelen dat hij niet kan of niet in zijn opleiding ligt is geen goed professioneel oordeel en dat wil ik nu en geen maand meer wachten maar in de loop van deze week of ik stap naar een juridische bijstand zoals met mijn hond waardoor ik een rustig appartement kwijt speelde door altijd eerlijk te zijn en dat ben ik. ik heb 2 weken gezocht achter de geur van plassen, iedere avond op mijn verdiep de hall gekuist en dan naar de poetsdame (hygiënische verantwoordelijke) ben gestapt doch deze wou niet mee maar kende het probleem en wij kwamen, tot hetzelfde besluit. vandaag kuiste ik het braaksel op juist onder mijn raam waar ik gemakkelijk zou kunnen beschuldigd worden dat ik het had gedaan na uw hygiënische verantwoordelijke te hebben aangesproken. deze werkte in de nr 40 en kon niet mee want dat mocht niet. werkt u personeel soms in een gevangenis zodat ze dat niet even kon opruimen . ik ben ziek en ik moet dat maar doen plat nadat ik enkele weken geleden een stapje naar het eeuwige licht deed. ik vroeg om niet gereanimeerd te worden maar toch deed men het en hier zit ik dan weer tegen mijn zin doch ik wil alles netjes en correct en zeker niet dubieus zodat ik zou kunnen beschuldigd worden. ik ben u gedoe beu en wens dus deze week een antwoord van patrimonium dat ze een professionele kenner zullen sturen of een antwoord waarop wit op zwart staat dat men mijn

vloer op uw kosten komt herstellen zoals ik dat wil. gedaan met mij voeten te rammelen. 1 week en dan doe ik juridische stappen. u mag er de koning bijhalen maar die kan er toch ook niks van en ik ken hem toevallig. 1 week en ik wil een inschatting door een professioneel of de rechtbank. ik kan zo niet blijven wonen want ik voel niet wanneer ik op mijn buik of knieën zit te kuisen ik ik begin te bloeden. ik neem min 2 bloedverdunners terwijl ik er 3 moet nemen maar dit is een berekend risico voor mezelf en privé waar jullie niets mee te maken hebben. ik heb poetshulp maar moet zelf wil ik dat men als men een hond of dier in huis heeft men de woning minimum 1x per dag met een vochtig doek moet reinigen. hygiëne boven alles. ik ben zo al vlug genoeg ziek en ik ben de enige die zich van mijn directe omgeving zich iets aantrekt. wat als men mis mikte en het braken op mijn hoofd terecht kwam.

groeten,

WPZ stuurt volgend antwoord op 10/10/2018:

Beste mevrouw,

Wij hebben uw mail goed ontvangen en deze geniet onze volle aandacht. Deze punten worden besproken samen met de verantwoordelijken en wij berichten u hierover zo snel mogelijk.

Met vriendelijke groeten,

Huurder stuurt ons op 14/12/2018 volgende mail:

Onderwerp: Re: betreft: vloerbekleding

ik word het stilletjes beu mails te zenden voor mijn vloer. dit is de laatste en ik kom even naar uw bureel

groeten

WPZ stuurt op 17/12/2018 volgend antwoord:

Onderwerp: RE: betreft: vloerbekleding

Beste mevrouw,

In samenspraak met de dienst patrimonium dienen wij u mee te delen dat wij niet kunnen ingaan op uw verzoek om vloertegels te plaatsen in de living. In al de appartementen in het gebouw ligt linoleum. Het zou niet fair zijn tegenover onze huurders om bij u vloertegels te plaatsen. Wij kunnen u bij deze wel bevestigen dat wij kunnen overgaan tot het plaatsen van nieuwe linoleum. U dient hiervoor de ruimte waar nodig vrij te maken zodat deze werken vlot kunnen verlopen en rekenen daarvoor op uw medewerking. Kan u ons bevestigen wanneer u de ruimte kan vrijmaken? Dit kan helpen voor de planning van onze externe partner, deze dient langs te komen voor de opmeting en plaatsing van de nieuwe linoleum.

Met vriendelijke groeten,

Op datum van 07/01/2019 neemt mevrouw telefonisch contact op met WPZ betreft haar vloer. WPZ maakt met haar een afspraak op 09/01/2019 om dit probleem nogmaals te bespreken. Huurder komt langs op kantoor en op diezelfde dag gaat WPZ langs bij mevrouw. Nogmaals stelt WPZ voor om de lino te vervangen. Huurder heeft heel veel meubels staan en weet niet wat ze met haar meubels moet doen. WPZ gaat langs gaan met externe partner om te bekijken wat er kan gebeuren.

WPZ is bereidt om nieuwe lino te plaatsen, maar rekent hiervoor op de medewerking van huurder. WPZ ging in tussentijd ook verschillende malen langs bij huurder. Dit paste dan niet voor huurder omwille van uiteenlopende redenen. Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond.

69/ Onontvankelijk / opgelost

WPZ ontvangt op 06/07/2018 een anoniem schrijven per post. Het gaat om een klacht betreft een afspraak voor het jaarlijks onderhoud van de verwarming. Betrokkene zou een schrijven in de bus hebben gekregen van de externe partner met een afspraak voor het onderhoud van de verwarming. Volgens betrokkene zouden ze 3 dagen zijn thuis gebleven zonder iemand voor het onderhoud te hebben gezien. De brief staat vol met scheldwoorden naar het adres van WPZ en de firma. Aangezien dit om een anonieme klacht gaat kan WPZ dit niet verder onderzoeken en wordt deze klacht als ongegrond beschouwd. Er wordt ook bij de externe partner geïnformeerd en deze bevestigen dat de afspraken steeds worden nagekomen.

70/ Ontvankelijk / opgelost

Op 11/07/2018 ontvangt WPZ een klacht via mail over afgedankte meubels die staan aan de ingang van het gebouw. Huurder verwijst ook naar zijn eerdere melding van 19/06/2018. *Zie klacht nr. 61 in deze rapportage.*
De meubels staan er nog steeds en de bewoners zijn reeds verhuisd. Ook staat het tellerlokaal vol met rommel van deze vorige bewoners. De vorige bewoners zijn verhuisd naar een andere woning van WPZ. De bewoners worden hierover aangesproken en beloven de rommel en de meubels te verwijderen. De dienst milieu van de Stad komt ook tussen omwille van dit sluikstorten en dreigt met een GAS-boete aan de treuzelende huurders. Uiteindelijk wordt alles met enige vertraging opgeruimd.

71/ Onontvankelijk / opgelost

WPZ ontvangt op 13/07/2018 telefonisch een klacht betreffende schade aangebracht aan de glasgordijnen bij schilderwerken van de ramen in de slaapkamers, uitgevoerd door externe partner van WPZ.
19/07/2018: WPZ gaat langs maar huurders zijn niet thuis. WPZ laat een briefje achter in de bus met de vraag ons terug te bellen voor een afspraak.
06/08/2018: WPZ gaat langs op afspraak en stelt verfspatten vast op de glasgordijnen en maakt hiervan foto's. WPZ maakt deze foto's over aan externe partner die hiervoor verantwoordelijk is en doet hiervoor het nodige. Externe partner plaatst nieuwe glasgordijnen.

Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond. WPZ geeft hier wel het nodige gevolg aan. Geen verdere klachten ontvangen.

72/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost

WPZ ontvangt op 17/07/2018 een klacht van bewoners over een loslopende hond. Deze hond is van een bewoner van het appartementsgebouw. WPZ nam hiervoor onmiddellijk contact op met de politie die van deze situatie reeds op de hoogte was.

WPZ ontvangt volgende melding bewoners:
17/07/2018 Melding van verschillende bewoners dat hun hond een Mechelaar zou ontsnapt zijn en 2 voorbijgangers (niet-bewoners) heeft aangevallen. Telefonisch contact gehad met xxx), meneer heeft bevestigd dat zijn hond inderdaad de nacht van maandag 16/07 op dinsdag 17/07 zou ontsnapt zijn en om negen uur s' morgens terug aan zijn deur stond te blaffen.
xxx is maandagavond alweer opgenomen in het ziekenhuis na ruzie met xxx. Interventie geweest van de politie, xxx is ontslagen uit het ziekenhuis sinds dinsdagmiddag 17/07. Contact xxx vervanger wijkagent gaat terug op huisbezoek. Melding xxx - hond zou in de garage (kelder) zitten. Om 15u52 contact gehad met politie, huisbezoek geweest - hond is inderdaad in het appartement aanwezig maar was heel rustig en kalm. Getrainde hond van Groep4 (niet meer werkzaam) kan inderdaad wel heel agressief uit de hoek kan komen als hij ontsnapt.
Na veelvuldig overleg tussen politie en WPZ wordt gepoogd om de huurders te overtuigen om de hond af te staan. Uiteindelijk heeft dit het gewenste resultaat wat de hond betreft. De overige aanleidingen tot overlast van deze huurders hielden nog even aan totdat één van de partners uiteindelijk de woning verlaten heeft.

WPZ probeert samen met de politie deze gegronde klacht van bewoners ten aanzien van andere bewoners tot een goede uitkomst te brengen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als deels gegrond beschouwd omdat huurders reeds gekend zijn bij WPZ en reeds voor overlast hebben gezorgd. WPZ is er wel van overtuigd meteen gepast te hebben gereageerd.

73/ Onontvankelijk / opgelost

WPZ ontvangt op 18/07/2018 een klacht via mail over beschadiging aangebracht aan de garagepoort van een appartementsgebouw. Deze schade zou aangebracht zijn door een buurtbewoner. Daardoor kunnen de overige gebruikers van de ondergrondse parking hun auto niet uit de garage rijden. Nog voor WPZ deze klacht ontvangen had, was het probleem met de garagepoort reeds doorgegeven aan externe partner voor herstelling als gevolg van een vorige melding van een defecte garagepoort.

De huurder die verantwoordelijk is voor deze schade werd hiervoor op 10/08/2018 aangeschreven. De kosten verhalen op deze huurder was niet

mogelijk wegens het gebrek aan bewijzen tegen hem. De problemen deden zich nadien niet meer voor.

Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd omdat WPZ meteen gepast gereageerd heeft.

74/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 06/08/2018 een klacht van huurder over externe partner. De klacht gaat over het onderhoud van de verwarming. Volgens huurder is dit onderhoud niet goed uitgevoerd. Huurder zegt 'ze hebben alleen naar de verwarming gekeken maar zijn er niet aan geweest'. Het onderhoud werd op een professionele manier uitgevoerd door externe partner. Huurder verwacht meer dan alleen maar het onderhoud.
WPZ verwijst naar voorgaande klachten van deze huurder over de verwarming. Zie klacht nr. 20 en klacht nr. 68 in deze rapportage.
Nog meer dan andere jaren ontvangt WPZ alleen positieve reacties over het onderhoud door deze externe partner in deze gebouwengroep.

75/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 06/08/2018 een klacht via mail betreffende vuilniszakken die 1 dag te vroeg worden buitengezet.
WPZ ontvangt volgende mail:
Vuilzakken er staan vandaag vuilzakken ik wil en klacht neerleggen die vuilbakken moeten morgen pas buiten groetjes

WPZ antwoord op 07/08/2018 volgende mail:

Beste,

Heeft u enig idee van wie deze vuilzakken zijn? Aangezien deze vuilzakken buitenstaan, staan deze op openbaar terrein. Bijgevolg zijn deze dus de bevoegdheid van de gemeente. U gaat dan ook best bij hen te rade voor het neerleggen van een klacht.

Mogen wij u wel vragen om hier eerst goed over na te denken alvorens een klacht naar te leggen? Dit kan namelijk een aanleiding zijn tot het ontstaan van burenruzies.

Het is namelijk goed mogelijk dat de persoon die de vuilzakken heeft buitengezet zich gewoon heeft vergist van dag, reeds op verlof is vertrokken of een dagje in het hospitaal moet doorbrengen en daardoor de zakken eenmalig vroeger heeft buitengezet.

Een gesprek aangaan met de persoon die de vuilzakken heeft buitengezet zal dan ook veel meer opleveren voor u en de buurt dan het neerleggen van een klacht.

Alvast bedankt voor uw begrip.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ team

Huurder antwoordt op 07/08/2018 dat één vuilniszak van haar buurman is. Van de andere vuilniszakken weet ze het niet.

Dit gaat om een éénmalige feit. Verder geen klachten over vuilniszakken die te vroeg worden buitengezet ontvangen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd.

76/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 13/08/2018 klacht via mail van huurder betreft lek overdrukventiel van de boiler. Huurder schrijft volgende mail:
Onderwerp: lek overdrukklep

ik weet dat ik van uw diensten niet veel hoef te verwachten noch uw werfleider, noch xxx zullen voor mij springen. de boiler is er geplaatst 3 weken na mijn intrek in jullie wooneenheden. ik ben het meer dan zat van alles de fout te krijgen . de kapotte vloer waar ik niks aan kan doen, nu de lek op de overdrukklep ook mijn fout niet wens ik zo vlug mogelijk hersteld en dit binnen max 2 dagen want al het waterverlies wens ik door jullie terug gevorderd te krijgen. ik kan er niks aan veranderen dat er in de wooneenheid die ik toevallig tegen mijn goesting betrek maar had geen keus alles kapot gaat. Tegen dat ik mijn bol hier kom te leggen zal alles misschien opgelost zijn. u en u alleen [redacted] zal zich deze keer moeten laten horen want nog uw werfleider nog xxx dragen mijn in hun hart en dit is wederzijds. uw werfleider van deze persoon moest ik eens leren kuisen met javel bij de stankoverlast nadien heb ik de vloer beschadigd door javel. xxx die midden in de winter mijn boiler maar niet kwam vervangen olé olé moet ik doorgaan. Groeten

<u>WPZ stuurt mail terug naar huurder op 13/08/2018</u>:

Beste mevrouw xxx,

Wij mochten uw mail van zaterdag 11/08/2018 goed ontvangen. Als gevolg van het weekend hebben wij deze mail deze morgen gelezen en om 08u04 een werkbon aangemaakt. Vandaag om 11u45 is onze medewerker van de dienst patrimonium bij u langs geweest en heeft vastgesteld dat het overdrukventiel van de boiler dient te worden vervangen. Wij hebben dan ook onmiddellijk een werkbon overgemaakt aan onze externe partner [redacted] die deze herstelling gaat uitvoeren. Onze collega heeft u aangeraden om in tussentijd de kraan van de waterteller dicht te draaien om verder waterverlies te voorkomen. De loodgieter [redacted] gaat u contacteren alvorens hij langskomt.

Met vriendelijke groeten,

Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd aangezien we meteen gepast gereageerd hebben. WPZ heeft de nodige herstellingen uitgevoerd en heeft gepast gereageerd:

- 13/08/2018 om 08u04 werd er een werkbon aangemaakt voor nazicht.
- 13/08/2018 om 11u45 is WPZ gaan kijken en heeft vastgesteld dat het overdrukventiel van de Cv-ketel moet vervangen worden. Meegedeeld aan huurder dat ze voorlopig best haar kraantje van het water dichtdraait en terug open draait als ze water nodig heeft. Dit om geen extra water te verliezen.
- 13/08/2018 om 12u08 wordt een werkbon aan externe partner overgemaakt.
- 13/08/2018 externe partner voert herstellingen uit. Het overdrukventiel van de boiler wordt vervangen.

Wij verwijzen naar klacht nr. 98 betreft samenwerking met callcenter dat vanaf 01/02/2019 van start gaat.

Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd. WPZ is ervan overtuigd dat we meteen gepast gereageerd hebben.

77/ Ontvankelijk / opgelost
Op datum van 17/08/2018 ontvangt WPZ een klacht van nieuwe huurder. De klacht betreft spullen die blijven liggen zijn op zolder van vorige huurder. Huurder vraagt om deze onmiddellijk te verwijderen. De zolder werd op het moment van de plaatsbeschrijving uittreding niet nagekeken, omwille hiervan beschouwt WPZ deze klacht als gegrond. Op datum van 20/08/2018 is WPZ de zolder gaan leegmaken.

78/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 24/08/2018 klacht via mail betreffende de leefbaarheid in een appartementsgebouw/algemene omgeving:

Hallo,
Bij deze wil ik even melden dat sinds kort er een aantal incidenten gebeurt zijn in de buurt! Zoals iemand bedreigd met schroevendraaier en hamer, een troep mensen die iemand uitdaagde om naar beneden te komen, de hele buurt stond buiten van het geroep politie is verwittigd geweest! Ook wil ik even melden dat bij ons in het gebouw de trappen niet gekuist worden en heel smerig is!

Naar aanleiding van deze klacht werd contact opgenomen met de wijkagent deze was op de hoogte van de klacht en de incidenten. Deze zouden evenwel reeds van enige tijd ervoor dateren. Hij volgt dit verder op.

Sindsdien zijn geen gelijkaardige klachten over de leefbaarheid meer binnengekomen. Het poetsen van de gemeenschappelijke delen heeft evenmin aanleiding gegeven tot bijkomende klachten. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd.

79/ Ontvankelijk / deels opgelost
WPZ ontvangt op 30/08/2018 een klacht via mail:

Geachte,

Appartement nr. 20 op naam van xxx

Vader xxx is zware hartpatiënt (+ longproblemen) en logeert tijdelijk bij zijn dochter op de 2de verdieping. Gezien zijn dochter regelmatig voor langere termijn afwezig is,, heeft hijzelf onderhoudsproducten gaan halen en heb ik hem voorgesteld de dozen naar het appartement boven te brengen. Hij was beschaamd mij binnen te laten door de wantoestanden die er aanwezig zijn. Dit appartement is een vuile stal!!!! Er is geen 20 cm op de vloer waar men zijn voeten kan zetten zonder op kledij of speelgoed te trappen, zowel de kamers als de woonkamer zijn in een erbarmelijke toestand terwijl ze opnieuw sinds 1 maand verdwenen is. Ook van de briefwisseling trekt ze er niks aan.
Mevr. xxx (+/-32 jaar) is niet stabiel, leeft op de kosten van de maatschappij, werkt niet, heeft een probleemkindje van 4 jaar. Zij en haar zoontje wonen niet standvastig in het appartement, zij is gedurig aan voor langere tijd afwezig (partnerruil?).

Ik zie mij verplicht het O.C.M.W + Bijzonder Jeugdzorg op de hoogte te stellen van deze toestanden, ter ondersteuning van een minderjarig kind dat in geen normale toestanden leeft. Het kind is niet het probleem, de moeder is het probleem, zij moet leren volwassen worden.
Aan iedere betrokken partij zijn verantwoordelijkheid.

Mijn vraag aan Woonpunt : zou het a.u.b. mogelijk zijn eens een controle op gebied van hygiëne uit te voeren voor het hele gebouw?

Met dank voor uw welwillend begrip.
M. xxx
huurder appartement [redacted]

Woonpunt nam naar aanleiding van deze klachten contact op met de begeleiding van mevrouw. Mevrouw kwam langs op het bureel, samen met de gezinsbegeleidster. Deze werd sinds kort ingeschakeld. De vader van betrokkene kreeg ondertussen een contactverbod en komt niet meer in de woning.
Wij verwijzen naar ook klacht nr. 50 in deze rapportage.

80/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 03/09/2018 telefonisch een klacht over zware overlast van kattenuitwerpselen. Zoon van huurder meldt dat zijn moeder haar raam van de slaapkamer dat uitgeeft op het grasperk hierdoor niet kan openzetten. Huurder heeft zware overlast van enorme geurhinder veroorzaakt. Ook de mensen die het onderhoud uitvoeren van de groendiensten van de gemeente hebben hier last van volgens huurder. De buren hebben 3 à 4 katten en deze zouden volgens hem de oorzaak zijn van deze hinder. Er zijn ook veel zwerfkatten in de buurt die door de gemeente gesteriliseerd worden, maar daarna worden terug geplaatst.

WPZ is langs geweest op 05/09/2018 en heeft controle uitgevoerd maar er werd geen overlast van kattenuitwerpsels vastgesteld. Meegedeeld aan huurders dat overlast van katten niet de bevoegdheid is van WPZ. Aangeraden aan bewoners om dit te melden aan de gemeente. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd.

81/ Onontvankelijk / opgelost

WPZ ontvangt op 12/09/2018 volgende klacht via mail:

Beste, Gelieve in navolging van ons gesprek dd. 12/09/2018 onderstaand de foto's terug te willen vinden van de beschadigde zoldertrap. Zoals gemeld was er donderdagavond 6/09/18 geen schade aan de uitvouwbare zoldertrap. Firma xxx is vrijdag 7/09/18 de verwarmingsketel komen vervangen. Groot was onze verbazing toen we zaterdagmorgen 8/09/18 de zolder wilden betreden en opmerkten dat de onderste trede beschadigd was. Bij navraag aan de familieleden die toegang zouden kunnen hebben tot de ruimte, was er niemand anders in de tussentijd langs geweest. Dus concludeerden wij hieruit dat sinds donderdagavond enkel de techniekers van firma xxx deze ruimte betreden hadden en hebben de techniekers nagelaten om mijn moeder hiervan op de hoogte te stellen van de schade. Wegens medische redenen kon ik pas vandaag 12/08/2018 de firma xxx contacteren om het fijne ervan te weten waarbij de telefoniste vrij defensief uit de hoek kwam. Ik meldde haar op het einde van de discussie dat ik sowieso WPZ op de hoogte ging stellen daar deze trap recent werd vervangen. Tijdens het telefoongesprek kreeg WPZ zelf de melding van firma xxx dat het inderdaad 1 van hun techniekers was die de trap beschadigd had en dat ze de kosten voor hun rekening gingen nemen. Ze gingen nog contact met ons opnemen daar er blijkbaar ook nog een thermostaat diende geplaatst te worden. Mijn moeder meld eveneens dat er ook geen document werd afgeleverd de vrijdag van de gedane werken en dat ze enkel meldden dat ze dinsdag terug gingen langskomen. Dit zou dan gisteren geweest zijn. Hier heeft mijn moeder tevergeefs zitten te wachten maar geen enkele technieker liet zich zien. Hopend op een snelle afhandeling,

WPZ neemt onmiddellijk contact op met externe partner voor herstelling van de trap. Deze hersteld de zoldertrap.

Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd aangezien we meteen gepast gereageerd hebben.

82/ Onontvankelijk / opgelost

Huurder heeft klacht over een medebewoner in het gebouw. Deze zou de mensen tegen elkaar opzetten. Huurder wil wel anoniem blijven.

Betrokken waarover wordt geklaagd is een bewoner die erop toeziet dat alles correct verloopt in het gebouw en staat gekend als een bezorgde huurder. Er zijn nog nooit klachten geweest over deze huurder. Betrokkene heeft ook nooit klachten over andere huurders op 1 huurder na en deze klachten zijn ook gegrond en worden verder opgevolgd samen met de diensten van de politie.

Gezien er verder geen klachten zijn over betrokkene werd geen verder gevolg gegeven aan deze klacht. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd.

83/ Onontvankelijk / opgelost
Op 19/09/2018 ontvangt WPZ volgende klacht via mail:

Geachte, Zoals jullie misschien al op de hoogte zijn zou ik toch graag laten weten dat dit zo niet verder kan, het gaat om het lawaai bij Mevr. xxx, gisteravond was haar familie hier en het lawaai begon, en dan nog gezwegen over de geurhinder op de gang van de hond, want die laat ze niet uit maar laat ze wel op de trappen de ganse avond lopen. Maar om terug te komen op het lawaai van gisteravond, dan hebben ze hier volop geroepen en gevochten dat de politie moeten komen is! De geur en het lawaai is soms niet te houden, de enige rust die we hier hebben, dat is als ze niet thuis is dan is het hier aangenaam om te wonen, dan hebben we eindelijk rust! Haar brievenbus dat maakt we niet leeg die steekt ook overvol dat de postbode er niets meer kan insteken. Ik ben niet iemand dat vlug die een reclamatie stuur maar dat kan zo niet blijven duren deze situatie, zoveel lawaai en geur in onze appartementsblok!! Een beetje respect voor de andere bewoners is toch niet teveel gevraagd!! Met vriendelijke groeten.

Naar aanleiding van deze klachten werden verschillende pogingen gedaan om een huisbezoek te plannen bij betrokkene. Dit respectievelijk op 27/9/2018, 15/10/2018, 23/10/2018. Op geen enkele van deze afspraken was betrokkene thuis aanwezig. Na contacten met betrokkene en begeleidende instanties vond uiteindelijk een huisbezoek plaats op 07/11/2018 samen met het OCMW. De woning was duidelijk net schoon gemaakt.

Samen met het OCMW werden afspraken gemaakt om de woning proper te houden en de goede communicatie met WPZ te bewaren. Dit dossier wordt sindsdien in samenwerking met het OCMW kort opgevolgd.

WPZ probeert samen met het OCMW 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 ongegrond beschouwd aangezien we meteen gepast gereageerd hebben.

84/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 21/09/2018 telefonisch een klacht van een bewoner.
Bewoner meldt dat er in de gang op het gelijkvloers heel veel rommel te vinden is en op de eerste verdieping liggen er uitwerpsels van dieren.

WPZ gaat langs op 24/09/2018 en stelt wat rommel zoals stukken van kasten en enkele kartonnen dozen vast. Er worden geen uitwerpsels vastgesteld. WPZ kan niet achterhalen van wie de rommel is en de rommel wordt op een half uurtje door WPZ opgeruimd. Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond. Voor deze klacht kreeg WPZ geen eerdere klachten. WPZ heeft tijdig en gepast gereageerd op deze klacht. WPZ ontvangt geen verdere klachten.

85/ Onontvankelijk / deels opgelost
WPZ ontvangt op 24/09/2018 klacht via Vlaamse Ombudsdienst van huurder die door WPZ wordt opgevolgd:

Verzonden: maandag 24 september 2018 10:59
Onderwerp: OD 2018-05736 - Vraag om informatie - FW: Klacht huisvestigingmaatschapij CRM:0003600003324

Geachte mevrouw xxx,

We kregen onderstaand bericht van xxx. Afgaand op het verhaal is er sprake van een vrij intensieve (huur)begeleiding. Ik ga ervan uit dat daar een goede reden voor is. Kunt u een woordje uitleg geven?

Met dank en vriendelijke groeten,

Robert Willems

Assistent-onderzoeker

Verzonden: zaterdag 22 september 2018 8:11
Aan: klachten
Onderwerp: Klacht huisvestigingmaatschapij

Ik ben al twee jaar huurder en heb altijd mijn huur betaalt en mijn appartement is onderhouden .

Ik ben al bij de vredegerecht gewest voor hulp zonder resultaat , ik heb al advies gevraagd aan advocaten in brussel en ze hebben mij bevestigd dat die mensen geen rechten hebben om te doen wat ze doen ,maar een oplossing geven ze mij niet .

Ik heb mij ingeschreven bij huurderbond maar zonder resultaat .

Ik slachtoffer van laster , eerof , diefstal , stalking van de huisvestiging maatschapij woonpunt .

Ze proberen een vat te hebben in mijn prive leven , wat ik eigelijk absurd vind , ze proberen mij te domineren en mijn prive leven te saboteren .

Ze komen binnen dringen bij mij zonder verwittiging , ze maken foto's van mijn appartement terwijl dat ik weigerd .

En als redennen geven ze dat ze eigenaar zijn van woonpunt en dat ze alles mogen stalken , stelen van mij , zich in mijn prive leven dringen .

Binnenkort krijg iemand van BAS(thuis begeleiding) die bij zal komen om mijn brieven te klasseren en mij zegt hoe ik moet leven en wat ik nog moet kopen voor mij appartement . Terwijl dat ik alles zelf kan doen .

Wat kan ik doen ???

Mvg,

WPZ stuurt volgend antwoord via mail:

Geachte mijnheer Willems,

Wij hebben uw mail goed ontvangen.

Deze klacht wordt geregistreerd en intern onderzocht. Wij houden u hiervan op de hoogte.

Met vriendelijke groeten,

WPZ stuurt deze klacht intern door naar bevoegde dienst die dit opvolgt en stuurt op 25/09/2018 volgend antwoord via mail:

Beste,

Alvast bedankt om ons op de hoogte te brengen van de klacht.

Het is inderdaad zo dat mr. [redacted]reeds enige tijd opgevolgd wordt door onze diensten.

Deze opvolging kwam er voornamelijk na enkele klachten van de buurtbewoners. Deze worden lastig gevallen door mijnheer, voornamelijk wanneer deze onder invloed zou zijn. Dit zowel verbaal als ook fysiek.

Onze techniekers gingen ook enkele keren langs in de woning voor herstellingen en meldde ons de omstandigheden waarin mijnheer leefde.

Het is namelijk zo dat mijnheer reeds 2 jaar van ons huurt, maar geen zorg draagt voor zijn appartement. Voornamelijk de keuken en badkamer getuigen van een gebrek aan onderhoud.

Naar aanleiding van de klachten van de buren en ons technisch personeel ging ik dan ik enkele keren langs bij betrokkene. Betrokkene kuiste telkens de woning op na ons bezoek. Enige weken later herhaalde het probleem van slecht onderhoud zich steeds. Ook de klachten van de buren bleven niet uit.

Het gaat zelf zo ver dat de rechtstreekse buur van betrokkene haar woning niet meer uit durft na 22u.

Sinds enkele maanden heeft betrokkene de muren van zijn woning ook volgespoten met graffiti, op zich zijn goed recht als de muren nadien opnieuw wit worden geverfd. De boodschappen die betrokkene op zijn muur spuit zijn echter niet geruststellend (swastika's en een joden kruis, samen met nog enkelen andere boodschappen).

Betrokkene daagde Woonpunt hiervoor ook voor de vrederechter. Hierop werd een bemiddeling gestart maar deze leverde niets op. WPZ besliste ook om verder geen punt te maken van deze zaak voor het vredegerecht maar voluit de kaart van begeleiding te trekken gezien er toch een duidelijk vermoeden van psychosociale problemen is bij betrokkene. Dit werd ook in overleg gedaan met de lokale politie (dewelke ondertussen een waslijst met meldingen en Pv's heeft tegen betrokkene).

Hierop werd het BAZ-team ingeschakeld. Deze bieden aanklampende zorg aan. Het doel is een zorgnetwerk op te bouwen rond betrokkene en indien de

nodige maatregelen rond collocatie of andere begeleiding te kunnen nemen. Het is echter aan het BAZ-team en zijn psychologen om zich hierover uit te spreken.

Wij wachten de eerste resultaten van deze begeleiding dan ook af. Maar zijn van oordeel dat al deze stappen moesten genomen worden in het belang van onze andere huurders en andere buurtbewoners als ook in het belang van onze woning.

Laat gerust weten indien u verdere informatie nodig heeft.

Met vriendelijke groeten,

WPZ mocht op 01/10/18 volgend antwoord ontvangen van de Vlaamse Ombudsdienst:

Geachte heer xxx,

Dank voor de toelichting. Ik volg uw redenering dat (gespecialiseerde) begeleiding hier de beste optie is.

Ik laat dat ook weten aan mijnheer xxx.

Met vriendelijke groeten,

86/ Ontvankelijk / deels opgelost

WPZ ontvangt op 06/10/2018 klacht van huurder betreft haar buur. Huurder schrijft volgende mail:

Onderwerp: Omtrent mijn buur

Ik ben op verlof geweest en mijn buurvrouw kwam elke dag bij mij om voor mijn kat te zorgen .ik belde haar van uit verlof ze vermelde mij dat het weer zo erg stonk en dat hij constant zat te kloppen dat ze het zelf tot in haar appartement hoorde. Ik ben nu terug .gisteren rook het hier enorm naar verbrand die geur kwam van uit zijn appartement. Vandaag zag ik hem even op terras en hij zat onder het bloed .en zo houd het hier nooit op .telkens heb ik schrik dat hij een brand zou stichten en ik vind het onverantwoord dat deze jongen alleen mag wonen.en ik moet met die persoon mijn inkom delen .buiten hem zijn hier nog problemen met andere buren waarvan jullie weet hebben.maar ik krijg nooit antwoord op mijn mails en zie niets veranderen .ik ben ingeschreven voor [redacted] maar ben maar in 2 de prioriteit enkel omdat ik in halle niet geboren ben.telkens ik kijk naar mijn stand op de lijst ben ik weer een beetje achter uit .Ik vind het erg dat ik wil verhuizen door al deze omstandigheden waar geen oplossing voor komt .en dat ik dan ook nog niet in voorrang kom voor iets anders .ik zou echt graag hebben dat jullie iets zouden kunnen doen voor mij. Met beleefde groeten xxx

WPZ antwoord op 08/10/2018 via volgende mail:

Beste,

Wij hebben uw mail goed ontvangen en maken deze over aan de bevoegde

diensten die dit opvolgen en u hierover verder zullen berichten.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ team

Mevrouw nam op 08/10/2018 ook telefonisch contact op met ons n.a.v. deze mail, om te melden dat zij de politie hiervoor gecontacteerd heeft. Zij weet wel niet of de politie hier is binnengeraakt.

Het dossier is reeds enige tijd gekend bij de klantendienst. Er werden ook reeds meerdere pogingen gedaan om bij betrokkene langs te gaan. Deze waren steeds zonder resultaat. Hierdoor werd het dossier aangemeld bij het project aanklampende zorg.
Een eerste bezoek stond gepland voor 20/08/2018. Mijnheer was echter niet thuis.
Nadien volgde nog enkele afspraken die telkens door betrokkene werden afgebeld of waarop betrokkene niet thuis was of de deur niet opendeed op het moment van afspraak.

Gezien deze begeleiding zijn effect dus duidelijk miste en de klachten zich bleven opstapelen, werd besloten de opzeg op te sturen naar deze huurder. Om de opzeg te bekrachtigen werd een verzoekschrift ingediend. De procedure is momenteel lopende.
De huurder werd in tussentijd korte tijd opgenomen. Sinds kort mag hij terug naar huis, dezelfde problemen blijven zich voordoen en huurder wordt van nabij opgevolgd samen met de begeleidende instanties.

87/ Onontvankelijk / deels opgelost

Huurder heeft klacht over een andere bewoonster in het gebouw. Deze zou haar zoon aanvallen. Haar zoon mag niet spelen anders begint ze op hem te roepen. Er zijn nog bewoners die problemen hebben met deze bewoonster en de politie is hiervoor reeds gecontacteerd. De politie heeft gevraagd om ons hiervan ook op de hoogte te brengen, alsook de wijkagent. De wijkagent doet regelmatig zijn ronde in de buurt. Huurder gaat ons dit schriftelijk bevestigen. Ondanks belofte van huurder, mochten wij geen verdere schriftelijke bevestiging ontvangen.

Dit dossier is wel reeds jaren gekend bij WPZ. Mevrouw is de dochter van een huurder. Mevrouw heeft psychische problemen en staat onder bewindvoering. Er is ook hulp vanuit het OCMW. Geen van beide heeft echter vat op mevrouw. Er vonden doorheen het jaar verschillende huisbezoeken plaats van zowel de dienst patrimonium, als de klantendienst om de problemen in de woning aan te kaarten. Deze hebben steeds matig succes.

Bij nieuwe problemen wordt tegenwoordig steeds de juridische kaart getrokken. Er vertrekt vaak een ingebrekestelling naar mevrouw vanwege onze advocaat. Deze blijken succesvol te zijn. Mevrouw doet dan vaak de gevraagde zaken.

WPZ probeert samen met bewindvoerder en politie deze huurder van nabij op

te volgen en steeds tot een goede uitkomst te komen. Omdat WPZ steeds gepast reageert wordt deze klacht ten aanzien van WPZ dan ook als ongegrond beschouwd.

88/ Ontvankelijk – deels gegrond / deels opgelost
WPZ ontvangt op 09/10/2018 een mail van huurder betreffende herstellingen. Huurder vraagt duidelijkheid over de situatie van haar dossier en verwacht oplossingen. Betrokkene woont reeds 15 jaar in de woning en vindt het hoog tijd dat sommige zaken vernieuwd worden.
WPZ ontvangt volgende mail:

Hallo,
Wordt er dit jaar nog doorgegaan met isolatie op de zolder? Toen ik hier in de tijd aankwam was o.a. de vloer op de kamers ter hoogte van de deuren aan slijtage toe, maar werd niet vervangen, in de badkamer werd er de boiler weggenomen bleef een lelijke opening, is nooit met tegels bekleed, garage zeer oud, roest en versleten van in het begin; Vloer in living werd ook niet gedaan. Deuren zijn ook aan vernieuwing toe. Wij mogen zelf niets veranderen, maar intussen betalen we wel voor in oud versleten materiaal te leven. Ik ben sinds geruime tijd uitgenodigd geweest bij verschillende mensen in de buurt en viel achterover wat daar allemaal is vernieuwd door de maatschappij, bij mij wordt niets gedaan zolang het niet brand, stuk is of er water doorlekt, dan pas wordt er ondernomen.
Dank,

Op 10/10/2018 maakt WPZ hiervoor een werkbon aan voor nazicht en controle van de woning.

Op 16/10/2018 stuurt betrokkene volgende mail:
Geachte Mevrouw,

Naar aanleiding van deze mail en nog verschillende mails in het verleden, wil ik duidelijkheid over deze situaties en correcte oplossingen, die een win-win zijn voor beide partijen zoals het hoort.

Het heeft lang genoeg geduurd zonder resultaat en met antwoorden ja, ja , ja want...,wacht.. enz.

Dit is dan ook de reden van mijn schrijven. Indien u ook wenst telefonisch uitleg te ontvangen want alles neerschrijven is ook niet mogelijk, schrijf me een mail en aangezien ik een variabel uurrooster heb, kan ik u laten weten wanneer ik niet werk.

Heb ook alle mails hieromtrent, woonbeschrijving toen, mails naar gemeente of zij verantwoordelijk waren voor de voetpaden, maar het is voor de huisvesting van aan het huis tot halverwege. De brand die uitbrak 2 jaar geleden dat ik enkel wist bij het onderhoud dat men toen de verwarming afkeurde maar ik een zeer hoge rekening heb extra betaald. En daardoor staat er van september 2017 een nieuwe verwarming, trouwens bijna gans de wijk zijn ze aan het vernieuwen nu met verwarming. De keuken bij

aankomst was ook versleten, moest ook zo blijven, tot de chifon van het bad stuk is gegaan en het water naar beneden in de keuken belande en overal schimmel vertoonde, dan hebben ze vernieuwd ja kon ook niet anders.
Toen ik aankwam was het huis leeg en nee alles was ok, ja nu blijft de slijtage toenemen, maar ik kan als alleenstaande en werkende geen kasten, bedden enz. afbreken, dat is waar we staan en als ik dan zie bij mijn buren ,ook voor die erin kwamen wordt het goed hersteld.

Dank voor de aandacht,

Op 17/10/2018 stuurt WPZ volgende mail naar huurder:
Geachte mevrouw,
Eerst en vooral mijn excuses voor het laattijdige antwoord.
Uw dossier is intern besproken. Zoals u reeds werd meegedeeld door mijn collega's kunnen wij overgaan tot het vervangen van uw linoleum. U dient hiervoor de ruimtes waar nodig vrij te maken zodat deze werken vlot kunnen verlopen en rekenen daarvoor op uw medewerking. Kan u ons bevestigen wanneer u de ruimtes kan vrijmaken? Dit kan helpen voor de planning van onze externe partner, deze dient langs te komen voor de opmeting en plaatsing van de nieuwe linoleum.

Graag zou mijn collega, de verantwoordelijke van onze dienst patrimonium nog eens langskomen voor al de andere punten, zoals o.a. de isolatie, te komen bespreken. Kan u ons meedelen wanneer dit past voor u ergens begin januari 2019.

Met vriendelijke groeten,

Wij verwijzen naar klachtenrapportage 2017 klacht nr. 46

Huurder stelt enkele data voor waarop ze thuis kan zijn. Dit leidt ertoe dat 29/01/2019 WPZ eindelijk toegang krijgt tot de woning met het oog op de noodzakelijke vaststellingen en hopelijk ook herstelling van het linoleum. Ook voor dat laatste is WPZ afhankelijk van de medewerking van de huurder omdat daarvoor de vloer vrijgemaakt moet worden.

WPZ gaat langs bij deze huurder op 29/01/2019 en volgende punten worden besproken:

- Vloerbekleding: WPZ heeft huurder nogmaals bevestigt dat de lino kan vervangen worden. Huurder dient hiervoor de ruimtes vrij te maken. Hiervoor is haar medewerking nodig.
- Isolatie op zolder: De vloerisolatie zal nog geplaatst worden. De zolder staat momenteel vol. Mevrouw zoekt samen met WPZ naar oplossing om de inboedel op zolder te verplaatsen.
- Voetpadje vooraan de woning: De herstelling van het voetpadje aan de woning vooraan wordt hersteld. WPZ heeft hiervoor de opdracht gegeven aan externe partner. Volgende opdracht wordt doorgegeven: 'dallen vooraan de garage verleggen en die die stuk zijn vervangen. Ook de buur zijn padje vernieuwen'.

- Verwarmingsinstallatie: Cv-ketel werd vervangen en de luchtkanalen (warme lucht) werden gereinigd. Deze installatie is volledig (oude ketel afbreken, installatie spoelen, plaatsing nieuwe ketel) afgewerkt op 08/09/2017.
- Keukenkasten en badkamer: Dit wordt dit jaar mee opgenomen in de renovatieplanning. Wij verwijzen naar klacht nr. 40 betreft de renovaties keukens en badkamers.

89/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost

WPZ ontvangt op 02/11/2018 een schrijven van huurder. Het betreft een klacht over de verwarming in de slaapkamer. Huurder schrijft dat de elektrische verwarming van de slaapkamer is meegenomen door de firma in 10/2017 voor herstelling maar nog niet is teruggebracht en dat ze heel de winter 2017 zonder verwarming in de slaapkamer heeft doorgebracht. WPZ was hiervan niet op de hoogte tot melding van de huurder op 27/09/2018.

Nazicht historiek:

26/10/2017 = Melding door huurder dat er problemen zijn met de verwarming. 30/10/2017 = Externe partner voert herstellingen uit, de werkbon wordt gefactureerd en afgemeld.

27/09/2018 = Melding door huurder dat de radiator van de slaapkamer die is meegenomen voor herstelling (waarschijnlijk tijdens het onderhoud) nog niet is teruggebracht door de firma.

27/09/2018 = WPZ gaat langs en stelt dit vast – geeft dit door aan externe partner.

02/11/2018 = WPZ ontvangt schrijven van huurder omdat de verwarming in de slaapkamer nog steeds niet is teruggeplaatst na laatste melding op 27/09/2018.

05/11/2018 = WPZ stuurt de werkbon van 27/09/2018 nog eens door aan de externe partner en vraagt tegelijkertijd ook nazicht van de elektrische installatie omdat huurder over een hoog elektriciteitsverbruik klaagt.

WPZ informeert bij externa partner naar de reden van de lange behandeltermijn. Externe partner bevestigd dat de huurder telefonisch zeer moeilijk te bereiken is. De externe partner nam meerdere malen telefonisch contact op met huurder zonder gunstig gevolg Er werd steeds een bericht nagelaten met de vraag zo vlug mogelijk terug te bellen. De huurder nam ondanks meerdere berichten op het antwoordapparaat geen contact op met de externe partner. Daardoor kon de verwarming nog niet terug geplaatst worden. Daarvoor zal medewerking van de huurder vereist zijn wat te wensen overlaat.

Uiteindelijk krijgt WPZ huurder aan de lijn en vraagt onmiddellijk contact op te nemen met de firma om een afspraak te maken. WPZ verwijst ook naar de voorgaande oproepen en geeft hieraan gevolg. De externe partner maakt afspraak met huurder en er wordt beslist in samenspraak met de verantwoordelijke van de dienst patrimonium bij WPZ om een nieuw model verwarming te plaatsen dat voldoet aan de nieuwe normen, namelijk met een digitale temperatuur aanduiding.

Hieruit blijft dat de medewerking van de huurder te wensen overliet waardoor

de lange behandeltermijn. WPZ beschouwt deze klacht omwille hiervan als deels gegrond.

90/ Onontvankelijk / Opgelost
WPZ ontvangt op 05/11/2018 telefonisch een klacht omdat de trappenhal niet wordt geborsteld. Omwille van 1 weekje verlof van de poetsvrouw wordt de trappenhal niet geborsteld. Het was voor WPZ ook niet mogelijk om voor vervanging te zorgen of om andere collega's in te schakelen deze opdracht uit te voeren. Na verlof poetsvrouw wordt de trappenhal geborsteld. Dit gaat om een éénmalige klacht van één bewoner. WPZ beschouwt deze klacht als ongegrond.

91/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost
WPZ ontvangt op 05/11/2018 een klacht van huurder betreft het achterlaten van afval en het niet wegtrekken van water na een herstelling aan de pomp in de ondergrondse parking, uitgevoerd door onze dienst patrimonium .

WPZ bevestigt aan huurder dat door een vergetelheid de deurpomp die vervangen werd, inderdaad ter plaatse was blijven liggen. Achteraf is een collega de afgebroken deurpomp onmiddellijk gaan ophalen. Er werd geen overtollig water vastgesteld en kon bijgevolg ook niet weggetrokken worden. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als deels gegrond beschouwd. WPZ heeft hierop meteen gepast gereageerd.

92/ Onontvankelijk / opgelost
WPZ ontvangt op 09/11/2018 volgende klacht via mail van huurder:
Gisteren heb ik een uur staan kuisen aan de deur en de brievenbus. Bovendien werden in de brievenbus ook een gebruikte zakdoek en afval papier van brood gevonden. Dit zijn zaken die niet door de beugel kunnen . Toen ik de deur opende was er terug met een blauwe stift op geklad. Ik ga geen kosten blijven doen om het boeltje op te kuisen. Ik vind dat er maatregelen moeten genomen worden om die vieze boel te voorkomen. Misschien woon ik in het verkeerde appartement en moet ik verhuizen.
Na deze klacht ging WPZ langs in de woning. Betrokkene ontkende dat de schade door haar zou zijn aangericht. Uit het gesprek blijkt dat mevrouw zwak begaafd is, haar verhaal houdt niet echt steek en onrechtstreeks geeft ze de schade toch toe. De zaak wordt verder opgenomen met de begeleidende diensten die mevrouw ondersteunen. Op 28/11/18 vindt ook een gesprek plaats samen met de begeleidende diensten van mevrouw. Hierbij wordt nogmaals benadrukt dat er geen schade mag toegebracht worden aan de eigendom van anderen. Bij problemen met haar buren kan mevrouw dit steeds met de begeleiding en met WPZ bespreken.

WPZ probeert samen met begeleidingsinstanties 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 als ongegrond beschouwd omdat we meteen gepast gereageerd hebben.

93/ Onontvankelijk / deels opgelost
WPZ ontvangt op 13/11/2018 een mail van de gemeente xxx betreffende een huurder van WPZ die klaagt over haar buurman.

WPZ ontvangt volgende mail:

Dag xxx,

Ik veroorloof me contact op te nemen over volgend schrijnend geval van een bewoonster xxx in de xxx (nieuw project).

Haar relaas geef ik hieronder.

Blijkbaar is de betrokken buur niet ongevaarlijk en nogal bedreigend tegenover de buren. Staat ook onder "begeleid wonen".

Eén van de problemen is dat Mw geen feed back krijgt. Blijkbaar laat de geluidisolatie tussen de twee woningen ook heel erg te wensen over.

Persoonlijk ben ik van oordeel dat het begeleid wonen niet ten koste mag gaan van de andere bewoners. Huurders die overlast bezorgen (wat ook hun persoonlijk probleem moge zijn) kan niet. Alle begrip om dergelijke mensen een kans te geven, maar als het niet lukt moet er ook een einde aan gesteld worden. Zoniet gaat het draagvlak verloren.

Graag had ik geweten :

- *Of de geschetste situatie inderdaad klopt ?*
- *Indien ja, lijkt het wel eigenaardig dat betrokkene een gloednieuwe woning kreeg toegewezen;*
- *Indien ja, of er kans is dat er een oplossing wordt gevonden ?*
- *Een mogelijke oplossing zou kunnen zijn dat de muren tussen de twee woningen beter geïsoleerd worden*
- *Ik vrees dat, indien er geen oplossing komt, mevrouw een transfer gaat aanvragen*
- *Tijdens het onderhoud dat ik met Mevrouw had, kwam ook ter sprake dat de vriendin van betrokkene feitelijk bij hem inwoont (domiciliefraude ?)*

Ik weet dat dit moeilijke dossiers zijn, maar het kan toch niet dat dergelijke situaties ten koste gaan van de buren.

Vriendelijke groet,

Relaas van betrokkene:

Sinds een jaar woon ik op bovenvermeld adres. Van in het begin waren er serieuze problemen met mijn buurman van xxx de Heer xxx.

Ik vernam dat hij buitengezet was uit het xxx uit Halle omwille van zijn luide muziek en zijn drankprobleem. De buren hadden schrik van hem. Na het verlaten van zijn woning diende zijn woning ontsmet te worden van de kakkerlakken.

Hij kreeg dan een nieuwe woning naast mij met begeleid wonen. Doch dezelfde problemen herhaalden zich opnieuw. Luide muziek 's nachts alsook overdag. Vele interventies van de politie. De muziek is nu wat afgezwakt, maar overdag is het niet altijd te doen. Als hij geen muziek speelt dan mag ik niet bewegen. Ik mag niets doen in de keuken. Hij slaat dan op de muur van de living die ons scheidt.

Er werd een burenbemiddeling opgestart met het CAW waarvan ik feedback ging ontvangen. Er werd mij helemaal niets meegedeeld.

Deze morgen heb ik opnieuw contact opgenomen met het CAW. Ik wacht nu op een mailtje van hen.

Met vriendelijke groet

Dit dossier is reeds gekend bij onze klantendienst en informeert ons:

Er zijn idd reeds vrij snel na verhuring problemen gekomen tussen mevrouw xxx en meneer xxx: burenhinder

Meneer xxx is in begeleiding bij xxx van het OCMW xxx.

Ik ben samen met haar op huisbezoek geweest bij meneer om het probleem te bespreken. Hij gaf toe dat hij soms (als hij teveel gedronken heeft) er "wat" over gaat. Anderzijds zegt hij wel dat mevrouw nogal vlug melding maakt van overlast... Woonzorg was totaal geen probleem.

Omdat mevrouw haar klachten bleven aanhouden, ging, in overleg met xxx op 12/04/18 een zorgoverleg door, waar meneer aanwezig was, alsook zijn huisarts en Begeleid Wonen Pajottenland.

Er werd toen afgesproken om een burenbemiddeling te starten via CAW en vooral te zoeken naar een dagbesteding voor meneer.

Na enige tijd stelde mevrouw [redacted] ons de vraag hoe het kwam dat zij vanuit CAW nog niets vernomen had.

Ik deed navraag bij het ocmw en gaf de feedback aan mevrouw.

Van: klantendienst
Verzonden: maandag 16 juli 2018 8:27

Onderwerp: RE: Feedback C A W i.v.m. buurbemiddeling van 12 april 2018.

Beste mevrouw,

Ik ben sinds vorige week terug uit verlof en heb intussen ook al contact opgenomen met de sociale dienst van het OCMW xxx mbt de opstart van de burenbemiddeling.

Ze lieten me weten dat er bij de gemeente momenteel een wachtlijst is voor de burenbemiddeling (dus geen burenbemiddeling vanuit het CAW) en dat ze niet kunnen aangeven wanneer deze juist zal opgestart worden.

In elk geval zal ik uw klacht overmaken aan het OCMW en de andere begeleiders van meneer xxx en nogmaals aandringen voor een snelle opstart.

Mvg,

Bij elke nieuwe klacht werd xxx ook opnieuw verwittigd en werd er gevraagd dit op te nemen met de andere begeleidende instanties.

We kunnen opnieuw de vraag stellen voor een zorgoverleg en misschien kan het ook helpen dat mevrouw [redacted] en eventueel andere buren, die ook al 1 brief mee tekenden ter ondersteuning van mevrouw [redacted], eventueel vooraf wordt uitgenodigd om haar verhaal te doen.

Wat betreft de mogelijke domiciliefraude kan er een politie onderzoek gevraagd worden – of is dat initiatief al door een andere dienst genomen ?

Wat zijn verblijf betreft in xxx : heeft ingewoond bij moeder, maar vindt niet onmiddellijk iets terug dat WPZ hem zou hebben buitengezet.

Hopelijk kan je daar mee verder

Mvg,

WPZ stuurt aangetekend schrijven die we mochten ontvangen van betrokkene door naar onze advocate waarin wij vragen om een ontwerp van antwoord op te stellen.

<u>WPZ stuurt volgende mail</u>:

Beste,

Ik maak jullie in bijlage het aangetekend schrijven over dat mevrouw xxx ons aangetekend overmaakte.

De situatie waar zij over spreekt, is ons bekend en daar werden ook al heel wat inspanningen voor gedaan. Zie mails hieronder.

Recent werd de burenbemiddeling ook opgestart : het eerste gezamenlijke gesprek verliep positief, maar mevrouw heeft intussen toch de bemiddeling stopgezet, omdat ze het niet meer ziet zitten en de problemen toch verder blijven aanslepen.

Mevrouw stelt ons nu in gebreke.

Verder heeft ze ook bezwaar tegen de 150 Euro werkingskost die wij vragen voor haar aanvraag naar een andere sociale woning.

Deze werkingskost wordt gevraagd aan de kandidaten, die reeds sociale huurder zijn bij ons, maar die niet genieten van een prioritaire mutatie.

Dit staat vermeld in ons intern huurreglement.

<u>Bepalingen bij interne mutatie</u>

Om te kunnen muteren moet de huurder ingeschreven zijn in het

inschrijvingsregister.

De toewijzing kan geweigerd worden indien bij de huurder terzake ernstige tekortkomingen met betrekking tot zijn verplichtingen zijn vastgesteld en dit conform artikel 22 van het KSH. De vastgestelde voorwaarden om te muteren binnen Woonpunt Zennevallei zijn :

- 6 maanden regelmatige huurder zijn (geen huurachterstal hebben in de periode van 6 maanden vóór de toewijzing)
- De huidige woning dient in goede staat te zijn (voor nazicht hiervan zal een wooninspectie gedaan worden)
- Een nieuwe waarborg + kosten van de plaatsbeschrijving moeten betaald worden bij ondertekening van de nieuwe huurovereenkomst

Als er een negatief mutatieverslag is opgemaakt naar aanleiding van wanbetaling of het slecht onderhouden van de huidige woning, wordt conform artikel 22 het aanbieden van een woning tijdens een periode van 6 maanden na weigering opgeschort.

Als u reeds huurder bent van een sociale woning en wenst te muteren naar een aangepaste woning, krijgt u voorrang (conform artikel 19 van het KSH) Deze voorrang vervalt na een 2de ongegronde weigering en als u systematisch weigert mee te werken aan een oplossing zal de vennootschap overgaan tot opzeg van de bestaande huurovereenkomst van de onaangepaste woning. Een huurder die intern wil verhuizen en die niet valt onder artikel 19 (prioritaire mutatie) of artikel 37bis (verplichte wederhuisvesting ingevolge renovatiewerken) moet een werkingskost betalen aan de verhuurder voor de verhuisaanvraag. Deze kost is voor 2017 vastgelegd op 150 Euro, jaarlijks indexeerbaar.)

Het feit van burenhinder wordt niet aanzien als een gegronde reden voor een prioritaire mutatie.

(antwoord op website vmsw) :

"Een huurder van een sociale huurwoning wordt geconfronteerd met lastige buren en vindt de situatie onleefbaar. Kan de huurder door deze overlast voorrang krijgen om naar een andere buurt te muteren?

Neen. Een conflictsituatie met buren is geen geldige reden om voorrang te genieten. De huurder zal zich opnieuw moeten inschrijven en wachten op een toewijzing.
U moet als verhuurder bemiddelen in een conflictsituatie tussen huurders. Dit behoort tot uw basisbegeleidingstaken. Als de basisbegeleiding geen oplossing biedt, kunt u aansturen op externe begeleiding (bv. OCMW, CAW, ...). U kunt ter preventie van uithuiszetting eisen dat een

begeleidingsovereenkomst wordt afgesloten met een welzijnsdienst."

Zou het mogelijk zijn dat jullie een ontwerp van antwoord kunnen opstellen, vooral voor wat dat mingenot betreft, waar zij van spreekt in haar brief.

Alvast bedankt

Mvg,

Op 23/11/2018 verstuurt WPZ volgend antwoord naar de gemeente:

Geachte,

Mijn excuses voor het late antwoord. Ik ben er een week tussen uit geweest.

De door u aangekaarte problematiek is ons bekend en wordt samen met het OCMW mee opgevolgd.

De buur waar mevrouw xxx hinder van ondervindt, is dhr. xxx. Dhr. xxx wordt begeleid door xxx van het OCMW.

Dhr. xxx is ook al ter sprake gekomen bij het jaarlijks overleg met de politie op 13/3/2018. Zie verslag in bijlage. Daarin wordt ook gewag gemaakt van burenoverleg. [redacted] is namens WPZ en xxx namens het OCMW op huisbezoek geweest bij meneer om het probleem te bespreken. Hij gaf toe dat hij soms (als hij teveel gedronken heeft) er "wat" over gaat. Anderzijds zegt hij wel dat mevrouw nogal vlug melding maakt van overlast...

Woonzorg was totaal geen probleem.

Omdat mevrouw xxx haar klachten bleven aanhouden, ging, in overleg met xxx op 12/04/18 een zorgoverleg door , waar meneer aanwezig was, alsook zijn huisarts en Begeleid Wonen Pajottenland.

Er werd toen afgesproken om een burenbemiddeling te starten via CAW en vooral te zoeken naar een dagbesteding voor meneer.

Na enige tijd stelde mevrouw xxx ons de vraag hoe het kwam dat zij vanuit CAW nog niets vernomen had.

WPZ deed navraag bij het ocmw en gaf op 16/7 de feedback aan mevrouw. Omdat de burenbemiddeling vanuit CAW kampte met een wachtlijst is gevraagd om de burenbemiddeling op te starten vanuit de gemeente (xxx).

Voor de volledigheid vindt u in bijlage het verslag van de buurtbabbel die plaats vond op 5/7/2018. Toen hebben onze medewerkers ook nog huisbezoeken afgelegd. Dat biedt niet alleen de kans om een idee te vormen van de binnenkant van onze woningen maar maakte sommige problematieken ook bespreekbaar. Toen stond mevrouw xxx en ook dhr. xxx positief ten opzichte van burenbemiddeling.

Begin deze week kregen we vanuit de dienst maatschappelijke veiligheid de schriftelijke bevestiging dat die burenbemiddeling nog niet opgestart werd omwille van de krappe bezetting van de dienst (2 pers.).

Bij elke nieuwe klacht werd xxx ook opnieuw verwittigd en werd er gevraagd dit op te nemen met de andere begeleidende instanties.

WPZ heeft opnieuw de vraag gesteld voor een zorgoverleg.

Wat betreft de mogelijke domiciliefraude, is er een politieonderzoek aangevraagd.

Wat zijn verblijf betreft in xxx : Hij heeft ingewoond bij moeder, maar is niet door WPZ buitengezet.

Daarnaast zal ik hieronder nog antwoorden op uw specifieke vragen:

- *Of de geschetste situatie inderdaad klopt ?*

Wat de burenhinder betreft, klopt dit. De overige uitlatingen zijn dat geenszins.

- *Indien ja, lijkt het wel eigenaardig dat betrokkene een gloednieuwe woning kreeg toegewezen;*

We kunnen geen onderscheid maken tussen kandidaat-huurders die wel/niet in aanmerking komen voor al dan niet nieuwe woningen. Wel hebben we aangedrongen op de noodzakelijke begeleiding. Dit gebeurt vanuit het OCMW, Begeleid Wonen Pajottenland en CAW. Enkel de burenbemiddeling is achterwege gebleven.

- *Indien ja, of er kans is dat er een oplossing wordt gevonden ?*

Begin deze week heeft mevrouw [redacted] kenbaar gemaakt niet meer mee te willen werken aan burenbemiddeling. Daar kunnen we dus geen soelaas meer verwachten. De welzijnspartners proberen ook het onderliggend probleem van middelenmisbruik aan te pakken. We zullen vanuit WPZ vragen om dit te agenderen op het maandelijks partneroverleg in het Sociaal Huis. Dan kunnen we met het OCMW ook de volgende stappen bespreken. WPZ heeft ook opnieuw om een zorgoverleg gevraagd.

- *Een mogelijke oplossing zou kunnen zijn dat de muren tussen de twee woningen beter geïsoleerd worden.*

Dit zal geenszins een oplossing bieden, aangezien aannemer [redacted] u wel bekend van de grote bouwwerken in SPL, deze geheel volgens de regels van de kunst opgetrokken en geïsoleerd heeft.

- *Ik vrees dat, indien er geen oplossing komt, mevrouw een transfer gaat aanvragen.*

WPZ acht die kans ook groot in. Dhr. xxx zijn huur opzeggen zal niet makkelijk bekrachtigd worden door de vrederechter, bij gebrek aan huurachterstal en gezien zijn goede woonzorg.

- *Tijdens het onderhoud dat ik met Mevrouw had, kwam ook ter sprake dat de vriendin van betrokkene feitelijk bij hem inwoont (domiciliefraude ?)*

WPZ heeft een politieonderzoek aangevraagd.

Met vriendelijke groeten,

Bart Vranken

Directeur

Op 8/01/2019 is er ook juridisch gereageerd op de klacht van deze huurster door middel van een schrijven van onze advocaat. Hierin werd aangehaald dat WPZ wel degelijk stappen heeft ondernomen. Een van deze stappen is de burenbemiddeling waarvan mevrouw ons heeft aangegeven hier niet meer mee te willen doorgaan.

Juridisch schrijven van 08/01/2019:

Wij schrijven u aan in onze hoedanigheid van advocaten van de C.V.B.A. Woonpunt Zennevallei (tel. : 02/363.10.50), gekend bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen onder het nummer 0400898624.
Wij verwijzen naar uw aangetekend schrijven van 17 december 2018 waarvan de inhoud betwist is.
Vooreerst betwisten wij uw vordering wegens mingenot vermits onze cliënte heel wat inspanningen gedaan heeft om de problemen trachten op te lossen.
Bovendien heeft zij inmiddels vernomen dat u de burenbemiddeling heeft stopgezet ondanks een eerst gezamenlijk positief gesprek.
Verder wensen wij u aan te kondigen dat, conform het intern huurreglement, onze cliënte niet kan ingaan op uw verzoek tot vrijstelling van de forfaitaire werkingskost van 150,00 € ten titel van de mutatie-aanvraag.
Deze werkingskost wordt gevraagd aan alle kandidaten die reeds sociale huurder zijn bij onze cliënte en die niet kunnen genieten van een prioritaire mutatie.
Het feit van burenhinder wordt niet aanzien als een gegronde reden voor een prioritaire mutatie volgens de aanbevelingen van de VMSW.
Wij hielden eraan u hiervan te berichten.
Dit schrijven wordt u toegestuurd onder alle voorbehoud en zonder enige nadelige erkentenis.

Op 09/01/2019 is WPZ in een brief ook verder ingegaan op de klacht van deze huurster. Daaruit blijken de verschillende stappen die WPZ ondernomen heeft. De huurder in kwestie weigert echter nog mee te werken aan de burenbemiddeling. Zonder medewerking van de huurder is een oplossing moeilijk.

Hieronder ons schijven van 09/01/2019:

Geachte,

Via deze brief willen we u melden dat wij uw schrijven beschouwen als een formele klacht.

Wij zijn evenwel niet akkoord met de melding dat Woonpunt Zennevallei

geen effectieve maatregelen heeft genomen om de situatie aan te pakken.

U huurt het pand sinds 01/09/2017. Reeds snel kreeg Woonpunt Zennevallei van u klachten van burenhinder tegenover meneer xxx, die vooral te maken hadden met nachtlawaai.

Woonpunt Zennevallei heeft uw klacht in oktober 2017 voorgelegd op het maandelijks overleg met het sociaal huis, waarna de begeleidster van het OCMW Sint-Pieters-Leeuw tijdens een huisbezoek de zaak besprak met betrokkene.

Woonpunt Zennevallei nam ook contact op met de wijkagent.
Begin 2018 is mevrouw xxx samen met de begeleidster van het OCMW xxx gezamenlijk op huisbezoek geweest.
Nadien werd in april 2018 door de aanhoudende klachten op vraag van Woonpunt Zennevallei een overleg georganiseerd waarop betrokkene, de verschillende begeleidende instanties en mevrouw xxx van Woonpunt Zennevallei op aanwezig waren.
Op dat overleg werd onder meer afgesproken om burenbemiddeling te starten via het CAW.
Woonpunt Zennevallei had contact met het CAW en gaf met uw medeweten uw gegevens door, zodanig dat zij u konden contacteren en verder afspreken. Toen u ons een aantal maanden later liet weten dat de opstart van deze bemiddeling op zich liet wachten, werd door Woonpunt Zennevallei navraag gedaan bij het OCMW en werd u de feedback gegeven dat het CAW met een wachtlijst kampte en werd er geadviseerd om de burenbemiddeling op te starten via [redacted] van de gemeente Sint-Pieters-Leeuw.

In juli 2018 werd een buurtbabbel georganiseerd door Woonpunt Zennevallei . Er werden op dat moment ook huisbezoeken afgelegd. Deze buurtbabbels worden georganiseerd om onder andere ook bepaalde problematieken bespreekbaar te maken. Zowel meneer [redacted] als uzelf stond toen nog steeds positief tegenover de opstart van de burenbemiddeling.

Omwille van de krappe bezetting van de gemeentelijke dienst voor burenbemiddeling werd deze uiteindelijk pas in december opgestart. Na ontvangst van uw schrijven in december nam Woonpunt Zennevallei terug contact op met dienst burenbemiddeling en vernam dat u deze had stopgezet. Ondanks het positieve verloop van het eerste gesprek, waren er immers terug klachten en wenste u niet langer mee te werken aan deze bemiddeling

Intussen diende u bij Woonpunt Zennevallei ook een mutatievraag in voor een andere sociale woning. U gaf op dat moment ook mogelijke domiciliefraude aan.
Woonpunt Zennevallei werd hier nog niet eerder van op de hoogte gesteld, maar vroeg in dat kader onmiddellijk een onderzoek aan bij de Dienst Bevolking van de gemeente. Tot op heden kregen we daar nog geen verder gevolg, maar we blijven dit opvolgen.

Voor Woonpunt Zennevallei is goede nabuurschap een belangrijk gegeven.

We betreuren het evenwel ten zeerste dat de burenbemiddeling na de recente opstart al zo snel opnieuw werd stopgezet en zouden u willen vragen om dit alleszins alsnog in overweging te nemen.

Verder kunnen wij niet ingaan op uw vraag tot kwijtschelding van de werkingskost van 150 Euro dat gevraagd wordt aan kandidaat-huurders, die reeds sociale huurder zijn bij Woonpunt Zennevallei, maar niet genieten van een prioritaire mutatie. De bepalingen daaromtrent zijn conform het intern huurreglement. Uw klacht tegen Woonpunt Zennevallei noch uw eventuele klacht tegen uw buur geven aanleiding tot een prioritaire mutatie.

Op 16/01/2019 kwam mevrouw opnieuw op afspraak. Tijdens dit gesprek meldde mevrouw ons alsnog te zullen doorgaan met de burenbemiddeling. Het volgende gesprek zal plaatsvinden in het bijzijn van de begeleiding van beide partijen.

Tijdens de afspraak diende mevrouw ook een aanvraag tot mutatie in. Mevrouw gaat er mee akkoord de hieraan verbonden kost te betalen. Zij is op de hoogte dat deze mutatie niet prioritair zal behandeld worden.

94/ Onontvankelijk / opgelost

WPZ ontvangt op 19/11/2018 een klacht via mail van huurder die vraagt wanneer de schade aan zijn gitaren wordt terugbetaald. Volgens huurder is de schade te wijten aan een defecte cv-ketel, waardoor zijn gitaren zijn blootgesteld aan koude en vocht.

WPZ mocht voor datum van 19/11/2018 geen melding ontvangen van betrokken betreffende problemen met de verwarmingsinstallatie. WPZ geeft op 20/11/2018 opdracht aan externe partner voor nazicht van de verwarmingsinstallatie.

<u>Betrokkene schrijft op 19/11/2018</u>:
Beste

Ik woon sinds een jaar in de xxx te Halle in een sociale woning van Woonpunt Zennevallei. Net zoals vorige winter doet ook dit jaar de boiler niet zijn werk. Elke dag minstens enkele keren valt hij uit. Het vriest in mijn huis zelfs met de thermostaat op 25° en alle chaufagen open. Mijn gitaren zijn allemaal bezweken onder de temperatuur en ik verwacht dan ook een vergoeding. Ik ben met alles in orde de boiler is net gechecked geweest en alles was perfect volgens de chaufagist. Er ligt voor een kleine 2000 euro aan gitaren hier die nu niet meer te gebruiken zijn omdat deftige boilers en chauffagen installeren niet belangrijk is voor 'mensen in een sociale woning'. Ik verwacht dat iemand passeert om dit probleem op te lossen voor mij en de mensen die na mij komen. Daarenboven zal ik niet stoppen voor mijn gitaren zijn terugbetaald, het is mijn enige waardevolle bezit en dankzij de goede zorgen van Woonpunt zennevallei is dat nu weg. Ik verwacht een compensatie hiervoor. Indien niet zal ik via de politie moeten werken een klacht indienen enz. Daar heb ik allemaal geen zin in maar ik zal geen seconde twijfelen wanneer ik zie dat het probleem genegeerd wordt. Dank

WPZ ontvangt als gevolg van eerste mail nog vele andere mails van betrokkene. Zie hieronder.

Op 24/11/2018 ontvangt WPZ volgende mail:
Beste,

Wanneer wordt de schade aan mijn gitaren terugbetaald? Heel vriendelijk op een chauffagist te sturen, maar mijn gitaren zijn even kapot daarmee. Ik kan een rekening opmaken voor u. Wanneer kan dit gestort worden?

Op 26/11/2018 schreef WPZ:
Beste,

In de loop van vorige week zijn twee van mijn collega's langs geweest om naar de ketel te kijken.

Toen zou u gezegd hebben dat de schade aan uw gitaren uiteindelijk niet zo erg was en dat dit probleem was opgelost.

Indien dit toch niet zo zou zijn, gelieve enkele foto's door te sturen van de schade, en te omschrijven van waar deze schade zou komen.
Met vriendelijke groeten,
Het WPZ Team

Op 27/11/2018 schreef betrokkene:
De schade is niet zichtbaar met het blote oog, maar is enkel hoorbaar. Ik heb ook nooit gezegd dat de schade niet erg is. Ik heb enkel tegen de mensen die gekomen zijn mijn excuses aangeboden voor de iets minder vriendelijke mail. Mijn gitaren zijn nog steeds kapot. Als een instrument, zeker een van hout, dagenlang in de kou ligt, kan het hout krimpen, barsten enz. Dit is nog niet volledig gebeurd maar er is een duidelijk verschil in de klank en de kwaliteit van de gitaren zijn aanzienlijk achteruit gegaan. Foto's opsturen zal niet veel uitmaken. Er is niets aan te zien. De schade heef er ook voor gezorgd dat de helft van alle noten op de gitaren vals klinken als direct gevolg van in de kou te staan, dit is iets wat frequent gebeurd wanneer een instrument in slechte omstandigheden staat. Ook is mijn Gibson, mijn eerste goede gitaar van ong 1000 euro, volledig ontregelt en is het hout scheef getrokken waardoor het nu onspeelbaar is en reperatie niets meer zal uitmaken.

Op vrijdag 30 november 2018 schreef betrokkene:

Hallo
Wanneer wordt de schade aan mijn gitaren vergoed?
Mvg

Op vrijdag 30 november 2018 schreef WPZ:
Beste,
Graag willen wij voor schade aan de inboedel van uw woning niet

verantwoordelijk zijn. Schade van de inboedel is immers voor de huurder. U hoeft hiervoor bij uw eigen brandverzekering te zijn.
Met vriendelijke groeten,
Dienst Patrimonium

Op 30 november 2018 schreef betrokkene:
Het is door uw slecht onderhouden kot waarvan de verwarming en boiler niet in orde zijn dat er nu schade is. Het enige bedrijf die beslist heeft om zeker geen kosten te steken in een deftige leefomgeving is dat van jullie. Er is helemaal geen schade door mij. 0.0. Zeer mensonwaardig om daarna nog zo de schuld af te schuiven. Ik geef u 1 week bedenktijd en daarna zal ik klacht indienen bij de politie. Niet enkel voor mij. Er zijn nog enkele buurtbewoners die een mooi lijstje hebben van dingen die niet in orde zijn. U wilt graag 20 huizen in 1 keer renoveren. Ok geen probleem voor mij ik wou de makkelijke weg kiezen. Tot binnenkort.

Op 30 november 2018 schreef betrokkene:
De enige schuldige zijn jullie die zogezegd de verwarming kwamen nakijken op defecten. Niet gebeurd niet deftig alleszins. En nu moet ik alles zelf terug betalen op dan misschien binnen 2 weken exact hetzelfde voor te hebben. 1 week hebt u. Geen dag langer. En dan hoop ik dat u een logische beslissing neemt. Ik zal mij echt niet laten doen daar kan u zeker van zijn. Als mijn gitaren dan toch allemaal onbruikbaar zijn, kan u erop rekenen dat ik niet zal stoppen tot ik en alle mensen hier krijgen wat hun toekomt.

Op 03/12/2018 13:22 schreef betrokkene:
Hoe zit het ? Schandalig gewoon. Ik zal ervoor zorgen dat iedereen weet hoe jullie de dingen aanpakken. De politie is verwittigd en zal binnenkort een onderzoek starten. Uw mails zullen binnenkort op sociale media verschijnen zodat iedereen kan zien hoe jullie met jullie tekortkomingen omgaan en hoe de huurder daarvoor moet opdraaien. Ik heb jullie gewaarschuwd. Proficiat en sterkte gewenst met wat gaat komen.

Op 03/12/2018 14:06 schreef betrokkene:
En uw mannekes moeten hoer niet op mijn deur komen rammen. Ik heb duidelijk gemaakt dat die hier niets kunne komen doen en weer staan ze hier. Betaal of stuur iemand die iets van gitaren kent

Op 03/12/2018 14:12 schreef betrokkene:
Ik heb eind deze week een afspraak met de politie. Waar ik alles zal uitleggen en de desbetreffende mails zal voorleggen. U hebt nog tot vrijdag namiddag om een logosche beslissing te nemen en uw eigen problemen op te lossen ipv door te schuiven. Ik zal dan ook geen klacht indienen als u doet wat juist is.

Op 06/12/2018 09:32 schreef betrokkene:
Oe zit et simpele zielen?

Op 8/12/2018 4:12 schreef betrokkene:
Heb de brief ontvangen. De schade is niet meer om te keren en blijkbaar betalen jullie dit niet terug. Dat is dan zo. Ik kan niet aanwezig zijn woensdagochtend. Het is ook niet meer nodig. Ik verhuis míjn gitaren wel. Bedankt

Historiek:
19/11/2018 = WPZ ontvangt mail van huurder
20/11/2018 = stuurt WPZ werkbon naar externe partner voor nazicht van de verwarmingsinstallatie.
22/11/2018 = externe partner gaat langs maar huurder is niet aanwezig. De externe partner laat een briefje achter in de brievenbus met de melding dat ze zijn langs geweest en met de vraag om terug te bellen om een nieuwe afspraak te maken. Huurder geeft hieraan geen enkel gevolg.
03/12/2018 = WPZ gaat langs bij huurder maar opent de deur niet ondanks zijn aanwezigheid. (zie mail van 03/12/2018 om 14u06)
WPZ informeert nogmaals bij externe partner of er reeds een afspraak gemaakt is voor herstelling van de cv-ketel. Externe partner bevestigt dat betrokkene nog steeds geen contact heeft opgenomen om een afspraak te maken. De firma probeert tevergeefs op hun beurt ook contact op te nemen met betrokkene. WPZ vindt in het dossier van betrokkene een telefoonnummer terug van de moeder en geeft het telefoonnummer door aan de externe partner. Externe partner contacteert mevrouw. Ze bevestigt ook niet veel vat meer te hebben op haar zoon maar ze gaat proberen om hem te contacteren. Er wordt uiteindelijk een afspraak gemaakt op 01/02/2019 om de cv-ketel te herstellen. Betrokkene zelf was niet aanwezig maar moeder wel. Op vrijdag 01/02/20189 om 09u30 is externe partner ter plaatse en de nodige herstellingen worden uitgevoerd aan de cv-ketel. De externe partner voert volgende werken uit: nazicht voeding en vervangen ionisatiepen.
De lange behandeltermijn van de verwarmingsinstallatie is te wijten aan een gebrek van medewerking van betrokkene. Op aanbellen door zowel WPZ als de firma weigert betrokkene de deur te openen. Het gaat om een huurder die ook door de klantendienst wordt opgevolgd na strubbelingen met de buren. Ook de klantendienst ondervindt problemen om bij deze huurder toegang te krijgen tot de woning.

Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond. Door nalatigheid van de huurder en gebrek aan medewerking kon de herstelling aan de cv-ketel niet tijdig gebeuren.

95/ Ontvankelijk – deels gegrond / deels opgelost
WPZ ontvangt op 04/12/2018 een klacht van huurder betreft de huisdieren van de onderbuur. Het gaat om 3 katten die 's nachts binnen zitten in het appartement en die met elkaar vechten. De onderbuur roept dan op zijn katten en zo wordt betrokkene haar nachtrust verstoort.
Door de drukte van het eindejaar is het de klantendienst nog niet gelukt deze

klacht op te nemen. Een huisbezoek zal bij betrokkene doorgaan op 14/02/2019.

WPZ beschouwt deze klacht als deels gegrond omwille van de behandeltermijn. WPZ reageert wel gepast om een huisbezoek te plannen bij betrokkene. Nieuwe klachten hebben we tot op heden niet meer gekregen.

96/ Onontvankelijk / Opgelost

WPZ ontvangt op 07/12/208 een klacht via mail van RWO Vlaanderen. Het betreft een anonieme klacht van een huurder. Deze klacht wordt intern overgemaakt aan de klantendienst die dit verder onderzoeken en opvolgen.

WPZ ontvangt volgende klacht van RWO Vlaanderen:

Geachte heer,

Wij ontvingen bijgevoegde anonieme klacht. Ik stuur deze ter informatie naar u door omdat het vermoedelijk een huurder van uw maatschappij betreft, namelijk mevrouw xxx, xxx in xxx.

Aangezien het een anonieme klacht betreft, bent u krachtens het Klachtendecreet niet verplicht deze te behandelen.

Anonieme klacht dat betrokkene verstuurd heeft naar RWO Vlaanderen:

Geachte,

Zou de huisvesting niet meer controle moeten uitvoeren?
Er zijn mensen die er echt van profiteren om geen hogere huishuur te moeten betalen.Hebben in alles plezier als er mensen toegeslagen hebben en op alles commentaar.maar zei zouden eens gestraft moeten worden.
[redacted] is gehuisvestigd te [redacted] en haar vriend [redacted] woont al stiekem 6 jaar bij haar maar zijn adres bleef op [redacted] staan anders ging ze meer huishuur moeten betalen.
Vinden jullie niet dat er toch wel eens meer controle moeten gebeuren iedereen gelijk aan de wet!! En geen profiteurs in sociale woningen toelaten !
Anders werd zijn inkomen mee gerekend worden in gaat haar huur omhoog!..
Dit is een schande en echte profiteurs om goedkoop te wonen terwijl er jaren mensen op de wachtlijst staan die het echt nodig hebben.

Kabinet minister Homans	
NR.	kb-10585
Datum IN	08 OKT. 2018
Datum UIT	

Betrokkene waarover sprake is in de klacht stond ondertussen reeds sinds juni 2018 gedomicilieerd bij de huurder. De nodige administratieve afhandelingen werden gedaan betreffende aanpassing van de huurprijs en ondertekening van het addendum bij het huurcontract.

97/ Onontvankelijk / opgelost

WPZ ontvangt op 12/12/2018 een klacht via mail. Het betreft een zoon van een huurder die een klacht heeft over de huurprijsberekening van zijn vader, die huurder is bij WPZ. Betrokkene had zijn klacht eerst overgemaakt op 10/12/2018 aan de VMSW klachtenbeheer. De VMSW raadt betrokkene aan zich te richten tot de sociale huisvestingsmaatschappij.

Op 12/12/2018 mocht WPZ deze mail met schrijven in bijlage ontvangen:
Hallo Mv. xxx,
Kunt u mij a.u.b. helpen om te zien of het mogelijk is dat mijn vader (na het overlijden van mijn moeder) geen lagere huishuur kan betalen?
Ik dank u op voorhand en verblijf met vriendelijke groeten,
xxx (zoon)
Schrijven dat in bijlage mee wordt verstuurd:
Geachte,

Ik stuur u dit schrijven om meer uitleg te bekomen over de te betalen huur voor mijn vader, xxx, woonachtig xxx.

Mijn ouders zijn al meer dan 50 jaar huurder en nu doet zich het volgende voor:

Op 22/9/2018 overlijdt mijn moeder en valt mijn vader alleen. Zijn pensioen wordt aangepast en verminderd van 1569,80€ (bruto=netto) naar 1255,84€ (bruto) en netto 1237,01€.

Aangezien hij nu minder verdient denken wij dat de huurprijs aangepast wordt (momenteel betaalt hij 434,11€/maand).

Hij heeft dit alles met de nodige documenten aan het bureel gemeld, ik heb zelf met Mr xxx gebeld (welke zeer vriendelijk was) en kreeg te horen dat het huidig pensioen 20% lager moest zijn dan voordien. Hier werd een berekening aangehaald van het geïndexeerd pensioen van 2015 welke vergeleken werd met zijn huidig inkomen en werd gemeld dat hij geen 20% verloor.

Dit begrijp ik niet, een gezinsinkomen is (nationaal) 25% hoger dan een individueel pensioen of 20% lager wanneer een van de partners wegvalt. Wanneer er een indexering gebeurt is dit nationaal en ik veronderstel dat de indexering bij u identiek is.

Kunt u mij aub de bereking van hem eens doorsturen?

Verder lees ik ook dat het maximale huurbedrag 1/55 mag bedragen van het jaarinkomen (ik denk dat hij hier boven ligt), ook hier graag de berekening.

In het verleden werden dergelijke aanpassingen vlot uitgevoerd (ik verwijs naar zijn schoonbroer xxx welke inmiddels ook al overleden is).

Hij heeft het zeer moeilijk om rond te komen met zijn huidig inkomen en ik hoop dat ook voor hem de verlaging toepasselijk is.
Bedankt voor een snel antwoord.

WPZ verstuurt volgend antwoord naar betrokkene op 13/12/2018:
Geachte mijnheer xxx,

Wij hebben uw klacht goed ontvangen en geregistreerd.

Uw klacht wordt intern overgemaakt aan onze klantendienst die dit gaan bekijken en u hierover verder zullen informeren.

Met vriendelijke groeten,

WPZ onderzoekt deze klacht en neemt contact op met betrokkene op 17/12/2018. WPZ heeft mijnheer aan de lijn gehad en hem de uitleg gedaan over de berekening op huidig inkomen. Hij verstond de redenering maar was niet mee over het feit van de indexering. Hij ging hiervoor zelf zijn licht opsteken bij de pensioendienst. De indexering van het inkomen in 2016 zou niet in dezelfde mate zijn als stijging van het pensioen.

Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd aangezien we meteen gereageerd hebben.

98/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost
WPZ ontvangt op 31/12/2018 een klacht via mail. Het betreft een klacht over de verwarming binnengekomen tijdens de permanentie verlofperiode. Zoon van huurder klaagt dat zijn moeder al drie dagen zonder verwarming zit, ondanks verschillende berichten te hebben ingesproken.

WPZ ontvangt op 31/12/2018 volgende mail:
Geachte,

Mijn moeder is sinds drie dagen zonder verwarming. Ze heeft jullie donderdag gecontacteerd. Die dag is er iemand langs geweest en werkte ze even terug, maar niet lang. Daarna heeft ze terug contact opgenomen om dit te melden. Naar jullie en naar de installateur. Tot nu is er geen enkele reactie!!! Ze zit al drie dagen in de kou, sukkelt met haar gezondheid en moet zich behelpen met een elektrisch vuur.

Ze heeft zelf al verschillende berichten ingesproken bij jullie en de installateur. Van beiden geen reactie. Dit is onaanvaardbaar en geen instelling van goede zorg.

Daarom vraag ik om direct actie te ondernemen en haar op te bellen.
U kan haar bereiken op [redacted] Ze moet drie dagen per week naar het ziekenhuis, morgen ook. Sleutel is bij buurvrouw indien nodig. U kan mij ook steeds contacteren op [redacted]

De installateur waarmee u een overeenkomst heeft via aanbesteding zal ook een voorwaarde van interventie binnen de afgesproken dagen hebben.

Volgens mij kan dat nooit drie of meer dagen zijn.
Ik dank u voor uw actie en wens u nog een fijn eindejaar.
Met vriendelijke groeten,

Op datum van 27/12/2018 doet huurder melding dat de verwarming defect is. Diezelfde dag (tijdens onze permanentie Kerstverlof) stuurt WPZ een werkbon naar externe partner. WPZ vraagt diezelfde dag nog langs te gaan omdat huurder dialyse patiënte is.
Vrijdag 27/12/2018: Externe partner gaat langs en voert volgende werken uit: reinigen van filter + herinstellen curve ventilator.

Diezelfde avond valt de verwarming terug uit en huurder doet hiervan telefonisch een melding. Omdat er niet opgenomen wordt omwille van het weekend, laat huurder een bericht achter op het antwoordapparaat. Huurder neemt ook rechtstreeks contact op met de externe partner.
Zaterdag 29/12/2018 ontvangt WPZ een e-mail die maandag 31/12/2018 om 7u08 wordt verwerkt door de collega die dan de permanentie invult omwille van het Kerstverlof. Maar ondertussen is onze partner op zondag om 13u al langs geweest voor de noodzakelijke herstelling.

Zondag 30/12/2018: Externe partner gaat terug langs en voert volgende werken uit: Aanpassen parameters cv-ketel. De huurder heeft bijgevolg van vrijdagavond tot zondagmiddag zonder verwarming gezeten.

Om klachten zoals deze en onze bereikbaarheid te verbeteren zou WPZ van start gaan met een telesecretariaat. Eerder had de raad van bestuur in haar zitting van 18/12/2018 naar aanleiding van een openbare aanbesteding beslist tot aanstelling van een 'telesecretariaat' via een callcenter. Dit callcenter zal dringende herstellingen rechtstreeks doorgeven aan onze externe partners. Dit wordt in januari 2019 verder uitgewerkt door de dienst patrimonium. De inschakeling van het telesecretariaat zou ten laatste starten vanaf 01/02/2019.

Op vrijdag 01/02/2019 gaat de samenwerking met het telesecretariaat zoals voorzien van start.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

De laatste jaren heeft WPZ sterk ingezet op een meer doorgedreven klachtenrapportering, maar ook de opvolging van die klachten. Ondanks de vooruitgang die geboekt is op dit vlak, heeft WPZ haar team in 2018 nog extra versterkt met 2 nieuwe collega's. Eén collega voor onze dienst patrimonium en de opvolging van de klachten en één collega in functie van communicatie (intern en extern). Daarbij mag niet uit het oog verloren worden dat veel klachten over leefbaarheid handelen. Ook deze werden in samenspraak met de klantendienst verder opgevolgd. WPZ voorziet daarbij bemiddeling tussen de betrokkenen. Daaruit blijkt het belang dat WPZ hecht aan een correcte rapportering en opvolging van klachten.

Na het ontvangen van een klacht zorgen we er altijd voor om oplossingsgericht te handelen. Er wordt steeds bemiddeld bij burengeschillen. Ongegronde klachten ten aanzien van WPZ worden steeds behandeld. We trachten de gegronde klachten van huurders ten aanzien van andere huurders, steeds tot een goede uitkomst te brengen. Dit in samenwerking met lokale overheid, politie en begeleidingsinstanties.

We merken de positieve werking van onze frontoffice die we hebben ingevoerd sinds 2016. Door onze dagelijkse openingsuren hebben we een goede bereikbaarheid voor ons publiek. We zijn geopend van maandag tot vrijdag. Door het aanstellen van een telesecretariaat zijn we sinds 1 februari 2019 ook buiten de kantooruren en in het weekend bereikbaar.

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

Het aanstellen van een telesecretriaat via een callcenter om onze bereikbaarheid te verbeteren. Dit telescretariaat zal ons antwoordapparaat vervangen en werkt in de week van 17u 's avonds tot 8u 's morgens 's anderendaags. Het zal ook actief zijn in het weekend en tijdens onze sluitingsdagen. De informatie-uitwisseling tussen WPZ en het callcenter zal gebeuren via een webtool die alle telefonische oproepen registreert.

Met betrekking tot klachten van technische aard, dient de nieuwe aanpak van renovatieplanning vermeld te worden. Deze planning houdt ook de vernieuwing van keukens en badkamers in. Op die manier probeert WPZ concreet gevolg te geven aan de inzichten die ze verwerft via haar klachtenrapportering en opvolging.

Hoger werden reeds partners vernoemd die we betrekken bij specifieke klachten bijv. politie, begeleidingsinstanties edm. Daarnaast toetst WPZ

haar werking ook regelmatig af met haar collega-shm's. Samen met 5 andere sociale huisvestingsmaatschappijen wordt regelmatig overlegd. Er worden afspraken gemaakt met een beleid dat op elkaar wordt afgestemd.

WPZ blijft tijd en energie investeren in buurtbabbels. Deze buurtbabbels worden op structurele wijze georganiseerd, maar tussentijds zijn extra buurtbabbels mogelijk naar aanleiding van vragen/klachten van huurders.

Tot slot zet WPZ verder in op een betere opvolging van herstellingen uitgegeven aan externe partners. Ook op die manier probeert WPZ bij te dragen tot een betere dienstverlening aan haar huurders en bijgevolg klachten te vermijden.

Wistjedatjes?

Doe de lek-test

Via je waterfactuur betaal je voor:

- productie en levering van je drinkwater
- afvoer van je afvalwater
- zuivering van je afvalwater

Tot en met 31 december 2015 ontving je 15.000 liter gratis drinkwater. Vanaf 1 januari 2016 is dit niet langer het geval.

Je krijgt nu wel korting op het vast recht = vaste vergoeding.
Je betaalt een vaste vergoeding voor je drinkwater (50€/jaar), de afvoer (30€/jaar) en zuivering (20€/jaar). Op deze bedragen krijg je 20% korting per gedomicilieerde persoon.
Je betaalt hierbij ook je effectief waterverbruik en een bijdrage voor de afvoer en zuivering van het water.

Je krijgt nog altijd een korting, maar door het wegvallen van de 15.000 liter gratis water zal de waterfactuur wel stijgen.

Misschien zit je met een waterlek en weet je dat zelf niet? Controleer dit regelmatig. Dat kan door volgende stappen uit te voeren:

Stap 1
Schrijf de meterstand op voor je gaat slapen (wanneer je geen water meer gebruikt).

Stap 2
Gebruik die nacht geen toestellen die water verbruiken (bijvoorbeeld wasmachine, vaatwasmachine, toilet,...).

Stap 3
Schrijf 's morgens de meterstand opnieuw op (vóór je water gebruikt).

Stap 4
Vergelijk de twee meterstanden met elkaar. Zijn de laatste cijfers veranderd? Dan zit je wellicht met een lek.

Stap 5
Controleer eerst dat er geen kranen lekken of toiletten doorlopen.

Stap 6
Als dit niet het geval is, neem contact op met Woonpunt Zennevallei.

Hoe voorkom je hoog waterverbruik?

Een goede tip: controleer regelmatig de watermeterstand. Dit doe je een paar keer per maand. Verhoogd waterverbruik kan het gevolg zijn van een lek. Stel je een lek vast aan een sanitair toestel? Verwittig dan onmiddellijk Woonpunt Zennevallei. Het is aan te raden de kraan van de waterteller dicht te draaien tot de herstelling is uitgevoerd, om verder waterverlies te voorkomen.
De meest voorkomende lekken die een hoog verbruik veroorzaken: lekkende jachtbak, lekkende kranen, lekkend overdrukventiel van boiler of CV-ketel.

Stel je een lek vast van de waterteller? Dan neem je best onmiddellijk contact op met de watermaatschappij.

Enkele voorbeelden van wat beschouwd wordt als een 'verborgen oorzaak':

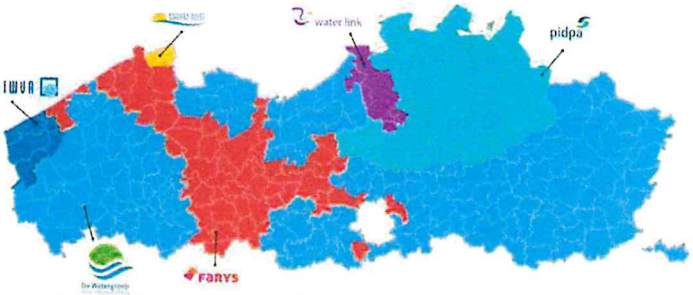
- als aan de wettelijke en technische voorschriften is voldaan na herstelling:een overdrukventiel van een warmwaterproductie of waterverzachter dat blijft lopen;een defect aan een waterbehandelingsapparaat dat meer spoelt dan vroeger;een defect aan een bijvulinstallatie voor regenwater die meer bijvult dan gewenst.
- een overdrukventiel van een warmwaterproductie of waterverzachter dat blijft lopen;
- een defect aan een waterbehandelingsapparaat dat meer spoelt dan vroeger;
- een defect aan een bijvulinstallatie voor regenwater die meer bijvult dan gewenst.
- lekken in ondergrondse leidingen
- lekken in leidingen die in de vloer zijn ingewerkt
- lekken in ontoegankelijke kruipruimtes
- lekken in een meterput

Heb je een abnormaal hoog verbruik van leidingwater door een verborgen lek? Dan kan je via het solidariteitsfonds een tussenkomst op je waterfactuur vragen. Dit is verbonden aan strikte voorwaarden:

1. Je hebt gehandeld als een goede huisvader en er is geen sprake van kwaad opzet of bedrog.
2. Het abnormaal hoge verbruik is het gevolg van een verborgen oorzaak.
3. De oorzaak van het abnormaal hoge verbruik is hersteld en je kan dit aantonen via de herstellingsfactuur waarin een duidelijke omschrijving van het lek is opgenomen.

Enkele voorbeelden van wat <u>niet</u> beschouwd wordt als een 'verborgen oorzaak' en niet in aanmerking komt voor een tussenkomst van het solidariteitsfonds:

- een kraan die niet afsluit
- een lekkend toilet
- een kelder die blijft onderlopen
- een lek in een verlaten pand of tweede verblijf, zelfs als dit verborgen is
- een lek veroorzaakt door derden (dit moet je zelf opnemen met de veroorzaker van de schade)



Huurders van de gemeente Beersel vallen onder Farys.
De andere gemeenten in ons werkgebied vallen onder De Watergroep.

www.wpz.be
02/363 10 50

Maandag- donderdag -vrijdag: 9u tot 13u
Dinsdag - woensdag: 12u tot 16u

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: WOONWEL | sociale huisvesting

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Nathalie DUPONT | nathalie.dupont@woonwel.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	23
Aantal ontvankelijke klachten:	22

Aantal (deels) gegronde klachten:	14

Aantal (deels) opgeloste klachten:	14

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Klachten over WoonWel :

In 2018 werden 23 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 ongeveer gelijk met het vorige jaar waar we 22 klachten registreerden.

Van de 23 klachten was er 1 klacht onontvankelijk.

Aantal klachten volgens de drager :

- Inkomende brief **6**
- Email **10**
- Telefoon **3**
- Bureel **4**

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 – andere : **1** klager neemt het niet dat de aannemers, zonder verwittigen langskwamen om de septische put te reinigen en **1** klager vindt dat zij door een medewerker onbeleefd te woord werd gestaan;
- Administratieve klacht - huurachterstal : **1** klager is niet opgezet dat hij een aanmaning ontving omdat hij de huur niet correct zou betaald hebben;
- Administratieve klacht – huurberekening : **1** klager meent dat er een foutief inkomen werd genomen om de huurprijs te berekenen;
- Administratieve klacht – huurlasten : **1** klager betwist de huurlast van de telefoon in de lift;
- Sociale klacht – andere : **2** klagers vinden een medewerker van WoonWel onbeleefd, **1** klager ervaart onrecht in de sociale huisvesting en laakt de houding van alle medewerkers , **1** klager, die optreedt namens een bewonersgroep is niet tevreden met de uitvoering van de renovatieplannen en voelt zich niet gehoord;
- Sociale klacht – domiciliefraude : **1** anonieme klager meldt domiciliefraude;
- Sociale klacht – leefbaarheid : **1** klager meldt storend gedrag van buurtbewoner en klaagt over het feit dat een medewerker van WoonWel niet in actie treedt tegen die bewoner;
- Technische klacht – t.l.v. aannemer : **1** klager denkt in aanmerking te komen voor herstelling ihkv 10-jarige aansprakelijkheid bouwheer; **3** klagers moet te lang wachten op aannemer; **1** klager voelt zich onveilig nav een kapot slot van de hoofdpoort aan zijn woonblok;
- Technische klacht – t.l.v. verhuurder : **6** klagers vinden dat de herstelling te lang op zich laat wachten; **1** klager vindt de woning ongezond om in te slapen;

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 werkbon wordt doorgestuurd aan aannemer of als er al of niet een oplossing kan worden gevonden. Tijdens het maandelijkse 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 heden nog steeds bij WoonWel toegepast**.

De samenwerkingsovereenkomst met samenlevingsopbouw vzw West-Vlaanderen werd ook in 2018 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.

In het buurthuis in de Eigen Haardwijk wordt **elke maand een zitdag gehouden** ihkv van de totaalrenovatie die op de planning staat. Zo wil WoonWel op een constructieve manier in dialoog gaan met de bewoners van die wijk teneinde onduidelijkheden op voorhand uit te klaren en de bewoners gerust te stellen.